

Bruno Aires
Guilherme Sargentelli
Renato Gregório

ALFA-DOC

OS PILARES DA CARREIRA MÉDICA

DOC
CONTENT

Bruno Aires
Guilherme Sargentelli
Renato Gregório

ALFA-DOC

OS PILARES DA CARREIRA MÉDICA

DOC
CONTENT



SP Av. Santa Catarina, 1.521 - Sala 308 - Vila Mascote - SP - (11) 2539-8878
RJ Estrada do Bananal, 56 - Jacarepaguá - Rio de Janeiro - RJ - (21) 2425-8878
USA 4929 Corto Drive - Orlando - FL - 32837 - 1 (321) 746-4046

www.doccontent.com.br | atendimento@doccontent.com.br

CEO

Renato Gregório

Gerente geral

Sâmya Nascimento

Gerente editorial

Thaís Novais

Gerente de conteúdo

Marcello Manes

Coordenador médico

Guilherme Sargentelli

Coordenadora de Pró-DOC

Alice Selles

Revisora

Camila Moraes

Designer gráfico

Douglas Almeida

Gerentes de relacionamento

Fabiana Costa, Karina Maganhini, Michele Baldin, Selma Brandespim e Thiago Garcia

Assistentes comerciais

Heryka Nascimento, Jessica Oliveira e Patrício Bezerra

Produção gráfica

Francynne Pereira

Gregório, Renato; Sargentelli, Guilherme, Aires, Bruno.

Alfa DOC: os pilares da carreira médica / Renato Gregório, Guilherme Sargentelli e Bruno Aires. Rio de Janeiro: DOC Content, 2020. 1ª edição - 224 p.

ISBN 978-85-8400-118-7

1. Alfa DOC: os pilares da carreira médica. I. Gregório, Renato. II. Sargentelli, Guilherme. III. Aires, Bruno.

CDD-658.8

AGRADECIMENTOS

A toda equipe da DOC: vocês são exemplo de que juventude, competência e dedicação combinam. Tenho muito orgulho de fazer parte desse time. Aos médicos e colegas que participaram dessa obra e cuja competência inspira atual e futuras gerações. Aos coautores, irmãos de vida e de trabalho, Gui e Bruno: obrigado pela oportunidade de compartilharmos esse sonho que começou alguns anos atrás. Aos meus pais Hélio e Lucila e a minha mais que irmã Tati – sou muito abençoado por fazer parte da vida de vocês. Aos meus crescidos, mas eternos pitocos, Bê e Clara, filhos maravilhosos que fazem minha jornada ter mais sentido. A minha esposa Thamires, por sonharmos juntos, pelo carinho e amor comigo. Te amo!

Renato Gregório



A todos os queridos colegas da DOC, em especial aos amigos e coautores Bruno Aires e Renato Gregório, por me presentear com sua competência e companheirismo na rotina de nosso trabalho. À Renata e Giovana, por me ensinarem diariamente que o amor é o melhor lugar para se viver. A todos os colegas médicos que participaram de nosso livro, por emprestarem sua credibilidade a nossa obra e acreditarem na nossa proposta. A todos os pacientes que conheci em minha trajetória profissional, por me tornarem uma pessoa melhor.

Guilherme Sargentelli



A meus parceiros nessa empreitada: ao Renato, por sempre abrir portas e me ensinar caminhos pela vida afora; ao Guilherme, por ser um dos meus maiores exemplos – uma pessoa maravilhosa, um excelente profissional, um amigo para toda hora e um pai exemplar para todos; e aos profissionais que colaboraram para que essa obra se tornasse realidade. À toda equipe DOC e amigos que fiz ao longo da vida. A minha mãe, Joana, que me ensinou que a gente deve fazer o que acredita. A minha companheira de vida, Sabrina, minha eterna alma-gêmea e que me apoia em todas as minhas decisões. E àquele que faz tudo isso fazer sentido: Bernardo, “o amor da vida do papai”.

Bruno Aires

AUTORES



RENATO GREGÓRIO

Professor e pesquisador de Marketing, Carreira e Gestão em Saúde. Mestre em Administração, publicou centenas de artigos em veículos especializados. Diretor-geral da Revista DOC e autor de quatro livros no segmento, inclusive *Marketing médico: criando valor para o paciente*, best-seller que já vendeu mais de 200 mil unidades. CEO e fundador da DOC Content, vem há 25 anos aconselhando empresas, sociedades, hospitais e profissionais em como melhorar eficiência, fortalecer marca e agregar valor aos seus públicos.



GUILHERME SARGENTELLI

Graduado pela Faculdade de Medicina de Petrópolis (FMP). Obteve seu título de especialista pela Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP) em 1994. Foi professor assistente de Pediatria da FMP, diretor médico do Prontobaby – Hospital da Criança e atualmente integra a equipe de Pediatria do Hospital Municipal Lourenço Jorge. Executivo em Saúde pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Coordenador médico da DOC Content desde 2012. Membro da Academia Cajazeirense de Artes e Letras, na Paraíba.



BRUNO AIRES

Jornalista com mais de 20 anos de atuação, especializou-se na área da Saúde. Além de um dos criadores da Revista DOC, foi por dez anos editor-chefe da publicação. Hoje, atua como repórter especial e consultor da revista. Membro da Association of Health Care Journalists (AHCJ), instituição voltada aos jornalistas da Saúde. Já atuou como repórter, revisor e assessor de imprensa. Hoje, dedica-se a sua carreira de escritor e roteirista, colocando sua imaginação a serviço do divertimento e da emoção.

SUMÁRIO

9	PREFÁCIO
11	APRESENTAÇÃO
13	PRÓLOGO
17	CAPÍTULO 1 Encontros e reencontros
28	PILAR 1 Visão e informação de mercado / Ômega-DOC (Ω)
33	CAPÍTULO 2 Cartão de visita
44	PILAR 2 Estrutura de trabalho / Sigma-DOC (Σ)
49	CAPÍTULO 3 Meteorologia
59	PILAR 3 Relação com o paciente / Lambda-DOC (λ)
65	CAPÍTULO 4 A cor do momento
80	PILAR 4 Finanças e tributos / Delta-DOC (Δ)
85	CAPÍTULO 5 Dez passos para trás...

101	PILAR 5 Convênios, alianças e parcerias / Gama-DOC (γ)
107	CAPÍTULO 6 Qual é meu caminho?
129	PILAR 6 Equipe de apoio / Beta-DOC (β)
135	CAPÍTULO 7 Estrada para Oz
169	PILAR 7 Educação do paciente e comunicação ética / Alfa-DOC (α)
175	EPÍLOGO
181	TABLET DE OURO
182	Entrevista Leila Bloch - Pilar 1 Oportunidades que batem à porta
189	Entrevista Luiz Roberto Londres - Pilar 2 Bem-estar, mesmo no ambiente hospitalar
193	Entrevista Jayme Murahovschi - Pilar 3 Empatia como palavra-chave
199	Entrevista Francinaldo Gomes - Pilar 4 Dinheiro na mão não precisa ser vendaval
205	Entrevista Osvandré Lech - Pilar 5 Nenhum médico é uma ilha
210	Entrevista Carmita Abdo - Pilar 6 Compromisso e determinação como palavras-chave
214	Entrevista Jamal Azzam - Pilar 7 O poder da informação

PREFÁCIO

No final de 2018, tive a oportunidade de participar da Revista DOC com uma matéria de capa sobre a real influência que um médico pode alcançar por meio das redes sociais. Na ocasião, pude falar sobre a minha experiência nesse fenômeno das mídias sociais, que até alguns anos atrás ainda eram pouco exploradas e vistas ainda como fúteis. Hoje, já é a ferramenta mais direta de contato entre o médico e os possíveis pacientes e, sobretudo, com a população em geral, que merece receber informação.

Desde 2011, quando iniciei minha carreira como comunicador, participando de programas de TV, rádio e concedendo entrevistas para jornais, sites e revistas, comecei a perceber o importante papel que um médico é capaz de exercer também fora dos hospitais, dos consultórios e dos centros cirúrgicos: o papel de “prestador de serviços gratuitos à população”, que, para mim, é gratificante. A meu ver, é mais uma ponte de acesso entre um profissional da Saúde com pacientes que não necessariamente se sentam a nossa frente para uma consulta.

Hoje, entendo que aprender a exercer a Medicina ultrapassa os muros das faculdades. São a vivência e a maneira com que se conduz a prática que podem levar qualidade de vida à população, e não apenas a prescrição anotada em um receituário.

Entender o comportamento humano e como a neurociência se aplica em todas as vertentes e aspectos sempre foi a minha paixão. Compreendo hoje que a dor de um paciente tem sempre um pano de fundo e um fio condutor que desencadeia uma queixa. A mente e o físico se conversam muito mais do que ligações neurais que existem no corpo humano.

Ao longo da minha jornada como comunicador, das minhas palestras e de todo meu contato com pessoas que não são meus pacientes diretos, consigo enxergar o ser humano como um todo e, por isso, acredito que pessoas instruídas vivem melhor, pois um médico não é apenas um “curador”, mas uma fonte essencial de informação atualizada em saúde.

E mais: um cérebro bem informado pode se manter em pleno funcionamento para ser utilizado em 100% da sua capacidade e, assim, superar limites mentais e físicos para, até mesmo, curar doenças. É por meio do embasamento da neurociência que acredito que, dentro de um jaleco branco, precisa existir um ser humano disposto a se entregar, de corpo e alma, para ajudar a curar pessoas – de dentro para fora.

Este livro envolve a leveza da ficção a um forte chamado para olhar para dentro de você mesmo, buscar a sua luz, a sua motivação e se agarrar em tudo aquilo

que pode inspirá-lo para realmente fazer a diferença, em qualquer que seja a sua área de atuação na Medicina. E lembre-se de que salvar vidas não é só manter um coração batendo, mas, sim, ensiná-lo a manter-se vivo, de verdade.

Para terminar, quero lembrar uma frase do pai da Medicina, Hipócrates: “É mais importante conhecer a pessoa que tem a doença do que a doença que a pessoa tem”. Se isso acontecer, o seu êxito na carreira médica será indisputável.

Fernando Gomes

Médico neurocirurgião, neurocientista, comunicador e autor de 8 livros. Professor livre docente de Neurocirurgia, com residência médica em Neurologia e Neurocirurgia no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP). É neurocirurgião em hospitais renomados e também coordena um ambulatório relacionado às doenças da hidrodinâmica cerebral no Hospital das Clínicas

APRESENTAÇÃO

A Medicina é uma das profissões mais complexas e importantes que observamos em todos os contextos sociais e culturais no mundo. Essa complexidade poderia ser analisada sob uma gama igualmente extensa de vieses, como a particularidade da abordagem de binômios, como saúde-doença e vida-morte, ou mesmo pela relevância do papel de atores sociais com extrema influência na população que os médicos representam. Todas essas questões imprimem em qualquer material destinado à análise da Medicina uma sensação de que outros pontos deveriam ser avaliados, mesmo quando médicos estão incluídos entre os autores, já que a magnitude e a beleza da profissão serão sempre maiores do que aquilo que se pretende dizer sobre ela.

Talvez isso também ocorra com Alfa DOC – os pilares da carreira médica, escrito por autores envolvidos há muitos anos, por formações distintas, mas complementares, com o universo da saúde. Entretanto, tal assertiva faz da obra exatamente o que os autores pretendiam quando começaram as primeiras reuniões sobre o material. O objetivo não era fazer um guia com orientações ou uma cartilha de sucesso para a profissão, até porque esse é um caminho pessoal e intransferível que apenas o próprio médico conhece. O desejo era fomentar um momento de reflexão e conscientização para cada profissional sobre a grandiosidade incomparável de sua escolha.

Com uma linguagem de romance, os capítulos apresentam ao leitor um texto leve e bem-humorado. O início de carreira bastante atribulado do jovem Dr. Lucas Rafaelli é cenário para que vários pilares fundamentais da carreira médica sejam tratados em análise crítica e reflexiva. Ao final de cada capítulo, sob o título de Iluminações, esses pilares são abordados de forma objetiva e sintética, contextualizada com o capítulo apresentado. Acreditamos que o leitor identificará, ao menos em alguns momentos, situações similares vividas por ele ou por colegas de profissão, em relação aos personagens do livro, e isso, provavelmente, suscitará questionamentos que podem ser muito interessantes.

A carreira médica, em sua trajetória de muitas décadas, deve ser reavaliada constantemente por todo o profissional, objetivando, mais do que o reconhecimento profissional, um sentimento pleno de felicidade e de realizações. Esse talvez seja o sinônimo mais pertinente ao conceito de sucesso. Alfa DOC – os pilares da carreira médica não quer ser imperativo, nem definitivo, mas, sim, um projeto de entretenimento que proporcione a todos os médicos, esses profissionais imprescindíveis a toda a sociedade, um novo olhar sobre sua profissão.

Boa leitura!
Os autores



PRÓLOGO

“Sábio é aquele que conhece os limites da própria ignorância”.

Sócrates (470 a.C – 399 a.C)

A placa chega a reluzir, de tão nova. Com letras caligráficas, está escrito, em destaque: “Lucas Rafaelli”. Logo abaixo do nome, aquilo que o caracteriza profissionalmente: “Clínico Geral”. O dono daquela placa – e, por consequência, daquele consultório – parece vidrado ao ver seu nome escrito tão lindamente naquela porta. Vinte e oito anos de idade, e Lucas mal acredita que acaba de montar seu próprio consultório. Aquele é o seu primeiro dia de atendimento. O nervosismo, claro, impera, mas o orgulho fala mais alto, sem dúvidas.

Lucas fica por alguns instantes a admirar o próprio nome impresso naquela porta. Ainda é cedo. O corredor do centro comercial onde o consultório está localizado segue deserto. Por isso, ninguém vê os minutos de autoadmiração, no qual o jovem médico parece enfeitiçado pela placa recém-colocada na porta. Formado há quatro anos, Lucas sempre soube que para chegar até ali era preciso dedicação. Ele deixou de lado as farras, as mulheres e as distrações: focou-se em seu objetivo maior de abrir o próprio negócio.

– Sem dúvida, valeu a pena! – fala para si mesmo, mais do que vaidoso.

Esse, aliás, é um adjetivo que descreve bem Lucas Rafaelli. Ele está sempre impecavelmente arrumado, cabelo cortado e barba aparada. Os óculos no rosto nunca mostram nem uma mancha sequer. Seus olhos castanhos permanecem embaixo de uma sobancelha bem aparada. O corpo já foi mais atlético, é verdade – ele precisou fugir um pouco da academia para se dedicar ao trabalho – mas, como diria aquela antiga expressão, Lucas não é um rapaz de “se jogar fora”.

– A placa é mesmo muito bonita, doutor – diz uma voz masculina, interrompendo o momento extremo de elevação da autoestima do clínico geral.

Lucas se assusta. “De onde veio essa voz?”, pensa consigo mesmo. Ele olha em volta e encontra um senhor varrendo o final do corredor. O homem veste um uniforme de uma empresa de limpeza, só que mais do que isso Lucas não consegue ver de onde está. Talvez por causa da hora do dia, o corredor ainda está escuro, e aquele senhor permanece envolto em uma penumbra. Lucas fica curioso em ver o rosto do seu interlocutor, mas, para isso, teria que se aproximar.

– Espero que o senhor tenha muita sorte com o seu novo consultório – afirma o homem.

De onde está, Lucas percebe que ele sorri. O branco dos dentes se destaca na meia-luz. Porém, mesmo com a simpatia que aquele senhor demonstra, o jovem médico não gosta do que ouve.

– Sorte? Muito obrigado, senhor, mas eu não preciso de sorte – responde Lucas, sentindo-se mais do que ofendido. – Eu sei muito bem como transformar esse consultório num excelente negócio. Estudei muito para isso. Você pode ter certeza!

O velho faxineiro se distancia ainda mais. Com a vassoura em punho, abre a porta que leva às escadas do prédio. Antes de sair, no entanto, ele se vira na direção de Lucas.

– Se o senhor diz, quem sou eu para dizer o contrário, não é mesmo? Eu sou um simples faxineiro querendo ensinar o “grande” doutor Lucas Rafaelli. O que sei é que você ainda não se tornou um **Alfa-DOC** de verdade... – e, dito isso, com um forte tom de ironia em sua voz, o homem sai porta afora sem olhar de novo para trás.

Lucas se surpreende: como aquele senhor poderia saber o seu nome? “Ah, claro, pela placa na porta”, conclui, após pensar por alguns instantes. Mas para que tamanho deboche? Lucas decide: isso não ficará assim! Quem aquele faxineiro pensa que é para falar assim com ele? Batendo forte com o pé no chão, Lucas percorre todo o corredor do prédio até a porta das escadas. Sem pensar duas vezes, ele a abre de supetão, já contando em encontrar o velho faxineiro varrendo os degraus.

– Olha aqui, senhor, posso saber por que você está falando assim comigo? E o que diabos é **Alfa-DOC**? – pergunta, ao escancarar a porta. No entanto, sua raiva ecoa pelas escadas vazias. Não há viva alma por ali. Tudo deserto. “Não é possível! Como foi que ele sumiu de vista tão rápido?”, pensa, consigo mesmo, um abobalhado Lucas. O homem parece ter evaporado: esvaiu-se no ar.

Ainda encucado, Lucas dá alguns passos para trás, fecha a porta da escada, volta pelo corredor e caminha até seu consultório. Para por mais alguns instantes, admira pela última vez a placa com seu nome, destranca a porta e entra. Seu rosto é um misto de curiosidade e desconfiança.

Lucas passa pela sala de espera vazia e vai direto para sua sala. Ainda intrigado pela estranha conversa que teve com aquele faxineiro, senta-se para começar mais um dia de trabalho, à espera dos pacientes que logo chegarão – ou melhor, estarão se aglomerando nas cadeiras da sala de espera, aguardando por ele. Os instantes de pensamento são interrompidos quando Lucas percebe que há algo sobre sua mesa, bem diante de seus olhos.

O médico franze o cenho, estica a mão e mal acredita no que toca. Sobre a mesa, um singelo cartãozinho, igual a esses que os restaurantes usam para marcar as mesas reservadas, repousa com uma mensagem a sua frente. Lucas pega o cartão e lê o bilhete, com uma expressão de choque no rosto: “Boa sorte, doutor Lucas! Mesmo dizendo o contrário, você vai precisar!”. No final do cartão, apenas uma pequena assinatura: uma letra grega alfa (α) discreta no canto direito do papel.



CAPÍTULO 1

Encontros e reencontros

“Nada existe de permanente,
a não ser a mudança”.

Heráclito de Éfeso (540 a.C – 470 a.C)

Carros e mais carros não param de chegar em frente ao elegante Hotel Neptune Palace, localizado na beira da praia. A fachada está toda iluminada. Pessoas com roupas de gala entram e saem o tempo todo do lugar. Toda essa movimentação só pode indicar uma coisa: aquela é uma noite mais do que especial. Algo de muito importante está rolando no interior do imponente prédio.

Trata-se da festa de dez anos de formatura da turma de Medicina da Faculdade Santa Tereza de Hipócrates, uma das mais conceituadas da região. Lucas Rafaelli, agora com 34 anos, sai de seu carro – um modelo que chama a atenção aonde quer que ele vá. O médico fez questão de comprar o veículo assim que ele foi lançado, há dois anos. Afinal, nosso protagonista, como o leitor já percebeu, gosta de ostentar, quase como um pavão. Ele joga as chaves do “possante” para o manobrista e entra triunfante no hotel.



No salão de festas, a música rola em alto e bom som. Na pista de dança, os casais se esbaldam ou se conhecem – claro, nunca deixa de ser hora para uma boa paquera. Lucas entra feliz no ambiente, mas logo sua visão embaça por completo. Um pequeno choque térmico com o ar refrigerado da festa.

“Droga de lentes!”, pensa irritado. Ele tira os óculos do rosto e os limpa com um lenço branco que, convenientemente, sempre carrega no bolso do paletó. Depois de verificar se está de fato impecavelmente arrumado – gravata ajeitada, cabelo no lugar, óculos limpos, cinto afivelado e braguilha da calça fechada, Lucas pega uma taça de vinho que um garçom lhe oferece.

Ele olha em volta. Velhos conhecidos estão ali. Mesmo sem falar com nenhum deles, Lucas tem certeza de que é um dos mais bem-sucedidos de sua turma. Afinal, faz seis anos que abriu seu próprio consultório e não pôde nem mesmo contar com a ajuda de pai ou mãe, como muitos de seus ex-colegas de classe. Após bebericar mais um gole de vinho, Lucas reconhece ao longe um homem. É um dos seus professores, um dos muitos que o ensinaram tantas coisas durante os anos de graduação. E já faz dez anos! Como o tempo voa...

– Luquinha Passa-o-Rodo?! É você? – pergunta uma animada voz, bem ao seu lado, que o tira a força de seu momento de nostalgia.

Lucas quase se engasga com a bebida ao ouvir aquele apelido tenebroso, que ele jurava ter deixado enterrado no fundo da terra pela última década. Mesmo assustado, ele se vira e encontra ali, com um copo de uísque em uma mão e com uma linda mulher a segurar seu outro braço, seu antigo amigo de faculdade: Bartolomeu, mais conhecido na mídia como o renomado doutor Bart de Carvalho. Ainda se recompondo – “Será que espirrou vinho na minha gravata?”, pensa – Lucas abre um sorriso amarelo, e Bart o recepciona com um abraço sufocante.

– Pô, Lucas, quanto tempo! Deixa eu apresentar a minha esposa – diz Bart, mais do que eufórico.

– Eu nem sabia que você tinha se casado, Bart – diz Lucas, simpático, enquanto cumprimenta a senhora De Carvalho, que é só sorrisos.

– A gente já tem duas meninas – conta Bart, enquanto dá um singelo beijo na bochecha da esposa, antes de continuar – E você? Casou ou continua só passando o rodo?

Lucas respira fundo, controlando a irritação, para não quebrar o momento mágico de reencontro.

– Bart, será que você pode esquecer esse apelido maldito por um tempo? Eu agora sou um médico sério e respeitado. Imagina se um dos meus pacientes escuta esse tipo de coisa?

Bart dá de ombros, rindo.

– De qualquer forma – continua Lucas –, não me casei. Acho que ainda não encontrei a mulher ideal. Me foquei muito no trabalho. Ter o próprio consultório exige dedicação, você sabe...

– E você vem dizer isso para mim? – rebate o outro médico. – Eu abri uma clínica de Dermatologia com a Helena. Lembra dela? Você era caidinho por ela.

Lucas ruboriza ao ser confrontado com essa antiga lembrança.

– Eu? Não! A Helena era só uma amiga – afirma, já mudando de assunto. – Mas fala mais sobre a clínica de vocês. Vamos nos sentar ali naquela mesa? Eu não sabia dessa história.

A esposa de Bart cochicha algo no ouvido do marido e se afasta dos dois. Lucas e o amigo se sentam em uma mesa redonda, onde há vários lugares ainda vagos. Bart bebe mais um gole de uísque. Lucas o observa: a vida não foi assim tão generosa com Bart como se pode imaginar.

Apesar de elegante e bem vestido, o dermatologista ganhou uma barriga bem proeminente nos últimos dez anos. O cabelo está mais ralo. Lucas pensa por um instante que ele, mesmo não sendo dermatologista, tem uma aparência ainda melhor que o outro médico. O que não mudou nele, sem sombra de dúvida, foi o jeito extrovertido e bonachão. Bart retoma a conversa.

– Pois é, como eu estava falando, eu e a Helena seguimos a mesma especialidade, Dermatologia. No início, estava difícil encontrar uma forma de a gente se colocar no mercado, como eu acho que é difícil para todo mundo no começo da carreira. Foi quando a gente se reencontrou no Congresso da American Academy of Dermatology, lá em Denver.

– Denver? Uma cidade bonita. Faz muitos anos que não vou para lá. Adoro as estações de esqui da região – relembra Lucas.

– Esqui? Odeio neve. Sou um cara do calor, da praia... enfim, a Helena estava lá naquele congresso, e a gente acabou conversando muito sobre as nossas carreiras. Você sabia que a Dermatologia é uma das especialidades que mais cresce no mundo? Só no Brasil são cerca de 8 mil profissionais atuando. É muita gente! São tantos tratamentos e produtos novos, todo ano.

– Nossa, você é bem empolgado com a sua área, né? – diz Lucas, antes de mais um gole de vinho.

– E sou mesmo – concorda Bart. – Como eu estava dizendo, nós conversamos e... Bem, eu nem sei explicar direito como foi, mas tivemos uma iluminação. Na verdade, a Helena teve uma ideia genial e me contou. Foi quando resolvemos abrir uma clínica juntos e, hoje, somos um sucesso, Luquinha!

Bart dá uma risada e toma mais um pouco do uísque. Lucas tenta disfarçar, mas uma ponta de inveja brota no canto dos olhos, escondida entre a haste e a lente dos óculos.

– A clínica vive cheia, então? – pergunta, por fim.

– Se vive! A gente encontrou um nicho de mercado sensacional para trabalhar e o nosso *mix* de serviços é imbatível! É dessa forma que, mesmo com tantos dermatologistas no país, a gente consegue o nosso lugar ao sol. Qualquer dia desses, passa lá, aí a gente conversa melhor!

Nesse momento, a esposa de Bart retorna e fala outra coisa no ouvido do médico. Ele sorri, assente com a cabeça e se dirige para Lucas.

– Meu amigo, preciso dar uma saída com a minha esposa. Nossas filhas estão em um quarto aqui no hotel e uma delas só dorme depois que eu leio uma historinha. Hoje é dia de contar mais um pedaço da Cinderela: o momento em que ela foge do príncipe à meia-noite. – Ele se levanta. – Depois a gente continua essa conversa. Ah, querida, tem um ex-professor ali com quem eu ainda não falei. Vamos cumprimentá-lo antes de ir lá no quarto. Tchau, Lucas!

O casal sai e deixa o clínico geral sozinho na mesa, olhando a taça de vinho – agora vazia. Lucas reflete sobre o que Bart acaba de lhe falar sobre o seu negócio. “Nichos de mercado? *Mix* de serviços? Médico tem que pensar nessas besteiras?”, pensa consigo mesmo.

Ele segue encafifado por algum tempo com o que Bart lhe contou, até que duas pessoas se sentam à mesa e o tiram do “transe”. Lucas olha para o outro lado da mesa e abre um sorrisão. Dois de seus grandes amigos estão ali: Antônio de Lins Ribeiro e Rômulo Feliciano.

– Mas eu não acredito! Pensei que eu só ia encontrar o chato do Bartolomeu! Dá cá um abraço! Tônio! Rominho! – exclama Lucas, se levantando para uma troca de abraços esfuziantes. Minutos depois, já sentados de volta à mesa, os três conversam sobre suas vidas.

– Eu tenho o meu consultório há seis anos, mesmo assim continuo atendendo no hospital. Faço plantões lá pelo menos uma vez por semana – começa Lucas.

– Também estou com o meu próprio consultório – revela Rômulo –, só não atendo mais no hospital. Isso é algo que eu tenho vontade de voltar a fazer, sabia? Sinto falta daquele ambiente, de lidar com mais colegas, com mais pessoas. Se bem que no consultório eu não tenho o que reclamar, porque o trabalho só cresceu nos últimos anos e pacientes não faltam.

Lucas fica intrigado com essa observação. Rômulo é psiquiatra. Na época da faculdade, ele era o típico “nerd”, aquele que sempre sabia as respostas na ponta da língua. Enquanto Lucas gostava das farras e da diversão para aproveitar as horas vagas, Rômulo preferia a introspecção. Ficava horas e horas em casa estudando, mesmo sem nenhuma prova no calendário. Mesmo tão diferentes, os dois construíram uma bela amizade. A profissão e os caminhos que seguiram depois os afastaram no dia a dia, mas nunca deixaram de se falar de vez em quando.

– Só falta você me dizer que também está com o consultório lotado! – diz Lucas, começando a demonstrar um pouco de irritação. – O Bart só faltou dizer que atende um Maracanã por dia, de tanto orgulho que ele estava da clínica dele.

– Normal para o Bart, né? – ri Rômulo. – A clínica dele e da Helena é muito boa mesmo, eu já conheço. Fui lá algumas vezes, como amigo e como paciente. Mas eu me referia às mudanças que aconteceram na minha especialidade mesmo. Desde 2001, com a lei 10.216, o modelo assistencial de saúde mental mudou no país. A partir daí, dezenas de leis surgiram para ampliar as oportunidades dos psiquiatras na Saúde Mental, principalmente depois de 2011, quando foi instituída a rede de atenção psicossocial no SUS.

– Leis? Você acha realmente que o governo influencia tanto assim o nosso trabalho? – indaga Lucas.

Rômulo levanta as sobrancelhas, surpreso ao ouvir isso.

– E você não acha? Quando eu fui escolher a minha especialidade, logo senti que a Psiquiatria era excelente, porque abria um leque enorme de oportunidades. O mundo moderno, hoje, enlouquece todo mundo. O número de pessoas com depressão, ansiedade, transtorno bipolar, síndrome do pânico e outros distúrbios psiquiátricos só aumenta.

– Nisso eu concordo contigo, só que... isso é engraçado – comenta Lucas, um pouco sem graça –, resolvi ficar na Clínica Geral porque ela me parecia abrir o maior leque da profissão.

Antônio, até então calado – como sempre foi um hábito seu –, se intromete na conversa dos dois.

– Pô, Lucas, que pensamento esquisito. Eu, por exemplo, fui para a Pediatria. O que seria mesmo natural, afinal, sempre gostei de crianças.

– Não é à toa que tem seis filhos, né? – o interrompe Rômulo, rindo.

– Seis?! – surpreende-se Lucas, arregalando os olhos.

Antônio ri, levando na brincadeira o que Rômulo falou. Aliás, essa é uma das características mais marcantes do pediatra: quem o conhece acha que ele é sério, calado e tímido, nem imagina que no fundo ele adora uma brincadeira e sempre se diverte com as piadas que os amigos fazem com ele. Fisicamente, Antônio parece até mais velho que os outros dois, talvez seja o estresse de cuidar de tantos filhos.

– Pois é... tive três com a minha mulher e, não satisfeitos, adotamos três irmãos que perderam os pais num acidente horrível – retoma a conversa. – Só que não era disso

que eu ia falar. Eu ia contar que, antes de abrir o meu consultório, pesquisei muito. Eu não queria dar um passo em falso, pois abrir o próprio negócio não é uma coisa fácil. Vi que precisava ter um diferencial, algo que me destacasse no mercado, sacou?

– Diferencial? Ser um bom médico não é o suficiente? Isso não me diferencia? – pergunta Lucas.

– Diferencia de quem? Dos outros médicos? – rebate Rômulo, curioso. – Ser um bom profissional não é um diferencial, Lucas. Isso é obrigação, né? Eu sou um bom médico, você também. O que faz o meu paciente ir no meu consultório e não no seu é aquilo que eu apresento para ele como um diferencial, algo que ele vai encontrar só no meu consultório, entendeu?

– Realmente, no seu consultório, ele vai encontrar um psiquiatra, que é o seu diferencial – diz Lucas, já claramente perdendo a paciência. – Já no meu, ele não vai encontrar isso, porque eu não fiz Psiquiatria.

– A gente não está falando de especialidade, Lucas – afirma Antônio, apaziguador. – É algo mais profundo, mais... como eu posso dizer? Mais perceptível: essa é a palavra! O paciente tem que chegar no consultório e perceber que ali é um bom ambiente para ele ser atendido. Algo que ele não encontra em qualquer lugar. Deu para entender?

– Entender, eu entendi... – responde Lucas. – Só não vejo a importância disso para ser um bom médico. Os meus pacientes não me procuram porque o meu consultório é bonito. Me procuram porque eu vou resolver os problemas deles.

Rômulo suspira, dá de ombros e bebe um gole de vinho. Antônio ainda não se dá por vencido.

– Antes de abrir o meu consultório, eu resolvi pesquisar. Visitei consultórios de alguns pediatras, conversei com especialistas de outras áreas, enfim, fiz o dever de casa – conta Antônio. – Uma das coisas que eu descobri foi que a sala de espera era o maior problema dos consultórios de pediatras. As crianças ficam impacientes porque têm que esperar a consulta, sem ter nada para fazer. Isso acaba irritando os pais também. Com isso, as pessoas ficam com uma impressão ruim do consultório.

Um garçom para ao lado da mesa neste instante. Lucas se serve de mais uma taça de vinho e ainda está visivelmente irritado com esta conversa. Antônio, porém, segue falando.

– O que eu decidi fazer? Uma sala de espera onde as crianças podem fazer o que quiserem para passar o tempo, enquanto não chega a hora da consulta. Tem criança que, às vezes, nem quer entrar para a consulta, prefere ficar na sala de espera mesmo, brincando. Se um dia você quiser ir lá no meu consultório para ver... Ele parece até um parquinho de diversões. E é esse o meu diferencial. Não é o máximo?

– E é mesmo... – concorda Rômulo. – Parabéns, Tônio, você teve uma ideia genial.

– Olha, vocês me desculpem, mas essa história de diferencial... vocês nem parecem médicos! Eu nunca pensei nisso – critica Lucas. – Vou dizer para vocês numa boa: isso, para mim, é uma grande besteira!

– E mesmo sem pensar nisso, o seu consultório vive cheio? – pergunta Rômulo, com um certo tom de ironia nas palavras.

Lucas, desconcertado, beberica mais um pouco na taça de vinho e dá uma resposta enviesada:

– É... tem um fluxo bom de pessoas, sim.

Antônio e Rômulo se entreolham, já entendendo tudo. Um silêncio sepulcral baixa na mesa. Nenhum dos três fala mais nada. Ouve-se apenas a música da festa. Lucas bebe uma última golada de vinho, tentando disfarçar o mal-estar frente aos amigos. Depois de mais alguns instantes, ele toma coragem e se levanta, dizendo que vai até o toalete.

.....●.....

O rumo de Lucas, porém, é outro: a porta de saída. Casamento, filhos, sucesso profissional... por que todos ali parecem ter se dado bem, menos ele? Seria inveja aquilo que ele está sentindo? Ou seria orgulho ferido? Ou simplesmente um choque de realidade?

Lucas sai do hotel desorientado. Pensa em pegar o carro, mas olha para o outro lado da rua: a praia! Tanto tempo que ele não admira o mar... Lucas segue rumo à orla. Nesta hora, uma morena estonteante sai de um táxi, em frente ao prédio, e eles se reconhecem. Ela parece inclinada a chamá-lo, mas o médico já está atravessando a rua, para longe dela, como já fez muitas vezes na vida.

.....●.....

Lucas senta-se em um banco em frente à praia. Fica admirando as ondas que vêm e vão.

– Posso me sentar? – diz uma voz feminina, suave e melodiosa.

Lucas dá de ombros. Nem desvia o olhar da areia e da água enquanto fala.

– Pode, moça. O banco é público.

A morena linda, com um vestido de festa deslumbrante, senta-se ao lado dele, que fica intrigado ao reparar nas roupas daquela mulher. Aos poucos, Lucas sobe o olhar até o rosto dela.

– Eu não sabia que a festa tinha sido transferida para cá – brinca a mulher, exibindo um sorriso que faria qualquer homem se derreter. Os lábios carnudos, os dentes brancos reluzentes e o rosto bem maquiado revelam a mulher que um dia já balançou o jovem coração de Lucas.

– Helena! É você? – reconhece o médico, sentindo um sobressalto no peito.

Seu coração parece querer sair pelo paletó. O sorriso de Helena – Lucas se lembra – é o “sorriso de um milhão de dólares”. Foi assim que um dia ele se referiu àquela mulher. Pena que suas vidas seguiram por caminhos tão diferentes

e tão distantes na última década. “Por que mesmo a gente nunca teve nada?”, sempre se pergunta.

– Oi, Lucas, tudo bem? Faz tantos anos, não é mesmo? – diz Helena, já beijando sua bochecha em um cumprimento que faz o corpo todo do médico estremecer por dentro e por fora.

Lucas retribui o cumprimento. Por um breve instante, aquela fagulha de paixão que um dia houve entre os outros dois parece reacender, mas os cumprimentos ficam mesmo apenas naqueles que o decoro permite. Os olhares se desviam, os corpos se afastam.

– O que você está fazendo aqui? – pergunta a doce Helena.

Lucas volta a admirar o mar, refletindo sobre o que deve responder. Por fim, inspira o ar da praia, fecha os olhos por alguns instantes e abaixa a cabeça, pensativo.

– Eu estava aqui, olhando o mar, pensando na vida. Sabe, a festa estava chata. Só um monte de gente falando que casou, que teve filhos... e eu não fiz nada disso.

Helena dá uma risada. Lucas olha para ela: nossa, como ele conseguiu ficar tantos anos sem aquela gargalhada tão gostosa em sua vida?

– Não se preocupa. Você não é o único! Eu também não casei, nem coloquei uma criança no mundo.

– Bom, pelo menos agora não me sinto o último dos moicanos – sorri Lucas.

– Cuidado com essa referência, hein? Assim você entrega a idade! – brinca Helena.

– O Bart me contou sobre a clínica de vocês – fala Lucas, mudando o tom da conversa. – Parabéns pelo sucesso! Você merece tudo de bom.

Helena balança a cabeça, concordando.

– É verdade. Nesse ponto, devo admitir que deu tudo certo. A nossa clínica está indo de vento em popa... olha aí, eu entregando a idade também! – ri Helena, mais uma vez.

Lucas parece enfeitado, vendo-a sorrir. Ela percebe. Os dois se olham por alguns instantes, até que a mulher se levanta do banco.

– Vamos, Lucas. A festa é lá, não aqui! – Ela estende a mão, para conduzi-lo de volta à festa. Ele sorri, pega a mão dela, dá um beijo terno e a solta.

– Eu vou ficar mais um tempo aqui ainda, está bem? Preciso recarregar as energias.

– Tudo bem. Vou esperar lá dentro, hein? Não demora!

Ajeitando seu vestido e segurando uma bolsa dourada tão deslumbrante quanto a roupa, ela sai rumo à festa. Lucas, mais uma vez sozinho, encara de novo a imensidão azul do oceano. Por fim, dá um longo suspiro, desanimado.

– Ah, Helena, como as coisas poderiam ter sido diferentes entre nós... – diz para si mesmo, em voz alta. Tomando coragem, ele se levanta do banco e caminha de volta para o Netuno Palace.

* * * * *

Quando Lucas está prestes a atravessar a rua para voltar à festa, um senhor bem idoso, com uma bengala, cruza o seu caminho e eles quase colidem. A bengala bate na canela do médico.

– Ai! O senhor não está me vendo aqui, não?! – reclama Lucas.

O homem vira-se para ele. Por um breve segundo, Lucas parece reconhecê-lo.

– Desculpe, meu filho, é que eu... – o senhor começa a falar, mas nem completa a frase. Ele coloca a mão no peito, como se sentisse uma dor lancinante, e vai ao chão.

Lucas reage no automático: pula sobre o idoso para socorrê-lo.

– Senhor! O que houve? Fala comigo! Eu sou médico! Senhor? – pede, preocupado.

O homem está ofegante, ainda com a mão no peito, parece querer dizer algo, mas as palavras não saem. Lucas começa a prestar os primeiros-socorros: afrouxa a gola da sua camisa, mede a pulsação e faz uma massagem cardíaca no peito dele. De repente, o senhor respira profundamente, fecha os olhos e o seu corpo relaxa por completo.

– Ai, caramba! Será que ele morreu? – grita Lucas, entrando em pânico.

Lucas tenta medir novamente a pulsação, quando o homem se levanta de súbito, fica de pé e tira a poeira da roupa, como se nada tivesse acontecido. Lucas o encara com os olhos arregalados e a boca escancarada.

– O senhor está bem? O que foi que aconteceu aqui?! – pergunta o médico.

O senhor olha para ele e abre um sorriso.

– Obrigado, doutor Lucas, eu sempre soube que o senhor me ajudaria na hora mais difícil.

Lucas dá um sobressalto. Ele olha em volta, como se procurasse algo.

– Espera aí! Você sabe o meu nome? Isso aqui é alguma espécie de pegadinha? Cadê as câmeras?

O velho dá uma grande gargalhada. Sua barba branca e comprida, sua barriga mais do que proeminente e seus pequenos óculos apoiados na ponta do nariz dão um ar de Papai Noel para aquele homem. Se sua risada fosse um “ho, ho, ho”, Lucas teria certeza de que se tratava do próprio.

– Saber seu nome é só um detalhe. O seu nome é Lucas, o meu é Bento. Muito prazer!

Ele estende a mão direita, em um cumprimento. Lucas, assustado, aperta a mão oferecida. Porém, a frieza daquela pele deixa o médico surpreso. Mas, mesmo desconfiado, não demonstra medo daquele senhor. De forma misteriosa, Bento emana uma confiança da qual Lucas não sabe explicar a origem.

– Nomes até que são interessantes... Você herdou o seu, por exemplo, do santo protetor dos médicos, sabia? São Lucas... – divaga o velho senhor. – Mas isso não tem muita importância neste momento! O que importa, meu caro, é que a gente precisa ter visão daquilo que vem pela frente. Eu tive essa visão a seu respeito! De que você seria a pessoa certa a cruzar o meu caminho. Eu sei que, nem sempre, você teve isso, né? De pensar no futuro...

Lucas fica atônito, sem saber o que dizer. Parece que aquele homem misterioso ouviu seus pensamentos mais recentes e presenciou os acontecimentos das últimas horas.

– Engraçado você dizer isso. Nessa noite, eu tenho a sensação de que eu sou o único médico do mundo que nunca pensou no próprio futuro. Montei meu consultório sem planejamento nenhum. Meus amigos fizeram pesquisas, descobriram coisas, criaram diferenciais, parcerias. Já eu...

– Já você não fez nada disso... Mas nunca é tarde para fazer, sabia? – diz Bento.

– Como assim? Você acha que eu ainda tenho salvação? – pergunta Lucas, mais animado.

– É claro que tem, doutor Rafaelli. – Bento para e pensa por um segundo – Engraçado... Rafaelli lembra o Arcanjo Rafael, né? O anjo da cura... – divaga ele mais uma vez, antes de retomar o assunto. – Lá estou eu de novo falando sobre nomes... Bem, voltando ao tema da conversa, você sabia que um dos pilares mais importantes para um médico construir sua carreira é ele ter visão do mercado em que atua? Ele precisa entender que a área da Saúde está sempre em evolução, por isso há tendências a serem seguidas.

– Tendências? – surpreende-se Lucas. – Isso parece aquele negócio de moda. Eu não vou para a Fashion Week, seu Breno!

– Meu nome é Bento, Lucas, eu já disse... – corrige o homem. – Não é de moda que eu estou falando. Olha, entenda uma coisa: quando você conhece o mercado onde atua, você faz escolhas melhores e até realiza ações pró-ativas. Não fica esperando as coisas acontecerem, você corre atrás. Para isso, é importante reunir o máximo de informações possíveis sobre a sua prática clínica. Por exemplo: você tem que saber quantos pacientes você poderia atender em seu consultório, quem são os seus concorrentes e como a sua carreira pode crescer em curto, médio e longo prazos. Dessa forma, você pode até pensar em um bom *mix* de serviços para o seu consultório.

– *Mix* de serviços?! Eu já ouvi isso hoje!

– E ainda vai ouvir muito a respeito... pelo menos, deveria.

Confuso, Lucas pensa em falar algo, mas ele não consegue escolher as palavras. Bento percebe que há algo acontecendo na mente do jovem médico.

– O que foi, meu caro? Você não sabe o que é um *mix* de serviços, não é? Normal, você ainda está no nível **Ômega-DOC**...

– Nível o quê? – surpreende-se Lucas.

– É o primeiro passo rumo ao topo. Se o médico começa a perceber que há algo que pode melhorar na carreira dele, na mesma hora ele chega ao nível **Ômega-DOC**. A partir daí, é só subir um degrau de cada vez até tornar-se um **Alfa-DOC**.

– **Alfa-DOC**?! Acho que já ouvi essa expressão uma vez...

– Pelo jeito, você anda ouvindo muita coisa por aí. Vamos por parte... Primeiro, estávamos falando sobre o *mix* de serviços. O *mix* de serviços é tudo

que você oferece para o seu cliente. É a forma que você oferece os seus produtos e serviços, preferencialmente de maneira humanizada e personalizada. Quando você personaliza o seu serviço, deixa os clientes mais satisfeitos, e eles voltam mais vezes.

– Como é? Eu tenho um consultório, não uma loja! Você fala como se eu devesse vender produtos para os meus pacientes. Eu não vendo nada para eles. Só os ajudo a achar a cura para as suas doenças! – irrita-se o jovem médico.

– E você realmente acha que não vende nada em seu consultório, não é mesmo? Típico dos **Ômega-DOCs**... – lamenta-se Bento.

Lucas já nem esconde mais sua irritação e espanto ao encontrar aquele senhor.

– Mas quem é o senhor, afinal de contas? Por que está me dizendo isso tudo?

O velho senhor sorri e começa a caminhar, distanciando-se do médico.

– Eu sou apenas um homem que cruzou o seu caminho na hora certa, doutor. Quem sabe o que eu falei não o ajuda, hein? Talvez o que o senhor precisa é de algumas iluminações na sua vida! Esse pode ser o seu caminho para se tornar um **Alfa-DOC**! – afirma Bento.

– De novo essa história... Você enrolou, enrolou, e não disse o que é um **Alfa-DOC**!

– Você só saberá o que é um **Alfa-DOC** quando se tornar um... Até lá, você é só o doutor Rafaelli mesmo, um **Ômega-DOC** protegido por São Lucas e pelo Arcanjo Rafael.

Neste momento, Bento já caminha a uma certa distância, e Lucas, atordoado, se dá conta de que aquele homem pode não estar tão bem quanto aparenta.

– Espere! Aonde você vai? O senhor está bem mesmo? – pergunta, preocupado.

– Não se preocupe, depois eu apareço no seu consultório, para que você veja se está tudo bem comigo. Até mais! – fala o senhor, já longe, enquanto acena e caminha apoiado na sua bengala.

Ainda surpreso com o que acaba de acontecer, Lucas olha para o chão e um brilho dourado chama sua atenção: um relógio de bolso, daqueles antigos que se usava muito até o início do século XX, está jogado no chão. Lucas se abaixa, pega o relógio e, quando levanta os olhos, percebe que o velho senhor não está mais ali. Bento simplesmente desapareceu no meio da rua.

– Como ele fez isso? – pergunta-se Lucas, intrigado.

Enquanto caminha para o hotel, segurando o relógio de bolso, Lucas relembra o que aquele senhor lhe disse: “É preciso ter visão”.

– Pois é. Pelo jeito, da minha turma da faculdade, eu sou o único cego, aquele que não teve nenhuma visão de mercado. Eu estou ferrado! – diz para si mesmo.

Desanimado, Lucas coloca o relógio no bolso e entra de novo no hotel, de volta à festa. Ele nem percebe que, na parte de trás do relógio, há um grande símbolo dourado gravado: uma letra grega ômega (Ω).

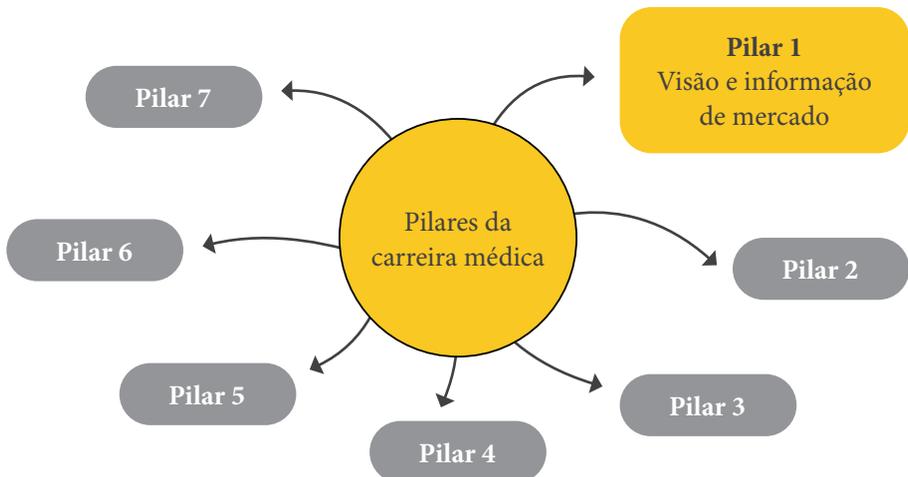
As iluminações de Bento

PILAR 1

VISÃO E INFORMAÇÃO DE MERCADO Ômega-DOC (Ω)

O primeiro pilar para construir uma carreira médica de sucesso e galgar o degrau inicial, a fim de se tornar um profissional **Alfa-DOC**, é ter visão do mercado onde atua. Se você não conhece a área na qual trabalha, como pretende se sobressair entre a concorrência? Como poderá ser um profissional diferenciado?

Para ter uma visão ponderada do mercado, é preciso monitorar as variáveis ambientais que possuem impacto direto na performance de sua especialidade. Ou seja, antever os movimentos e as mudanças nas estruturas do mercado e tomar decisões proativas, baseadas nessas percepções, com o objetivo de melhorar seu posicionamento profissional e suas iniciativas. Em resumo: você deve analisar o presente e conhecer o passado para ficar bem posicionado no futuro.



NA PRÁTICA...

1. ENTENDA COMO MUDANÇAS DO MERCADO INFLUENCIAM SUA CARREIRA

Exemplos de mudanças na área da Saúde, ocorridos nas últimas décadas, não faltam. Quer alguns? Primeiro: a população brasileira envelheceu. Com isso, aumentou a demanda por serviços ligados à Geriatria. Outro exemplo: a Genética foi descoberta como uma alternativa para os tratamentos tradicionais. Além disso, homens e mulheres valorizam cada vez mais a estética e os serviços associados a ela. Os números de obesidade e câncer não param de crescer, o que gera demanda por profissionais nessas áreas. Isso sem falar na Saúde Mental, que ganhou espaço com novas políticas públicas.

2. CONHEÇA OS PACIENTES PARA ANTEVER TENDÊNCIAS

Para antever tendências na Medicina, existem várias fontes de informação às quais você pode recorrer. Vamos falar, primeiro, sobre uma das que estão mais próximas de seu dia a dia: seus pacientes. Você e sua equipe devem, no dia a dia, observar o que querem e como agem os pacientes. Eles podem ser um excelente indicativo, em seu consultório, do que acontece no mercado da Saúde como um todo.

Um grande exemplo atual é o fenômeno, cada vez maior, dos pacientes que custeiam a própria saúde. Você percebeu isso em seu consultório? São vários os motivos que explicam esse movimento: redução do número de pacientes com convênios, incapacidade do SUS de atender demandas, mais restrições, impostas pelo convênio, aos médicos credenciados e crescimento do número de clínicas praticando “preços populares”.

3. BUSQUE INFORMAÇÕES SOBRE O MERCADO EM VÁRIAS FONTES

Os pacientes são uma excelente forma de prever tendências e entender mais do mercado, mas eles não são a única fonte de informação que você tem a sua disposição. Tudo bem que, no mercado da Saúde, não há um local onde você encontra tudo isso estruturado e organizado para fácil consulta. Porém, com um pouco de dedicação e força de vontade, é possível acompanhar as mudanças no setor da Saúde no Brasil, por meio de fontes de informação, como sociedades médicas, conselhos profissionais, agências reguladoras e institutos de pesquisa (como IBGE e Ipea). Os sites dessas instituições trazem várias notícias que podem ajudá-lo.

Também pode ser valioso manter contato frequente com colegas médicos, seja no dia a dia, seja em eventos, como congressos e seminários. Não podemos deixar de lado, da mesma forma, as fontes de informação tradicionais, como jornais, revistas e portais de notícias.

4. TENHA VISÃO PARA ENCONTRAR SUA VANTAGEM COMPETITIVA

Vantagem competitiva é o que o diferencia de seus demais concorrentes. É aquilo que seu paciente enxerga como uma característica única e importante para

justificar a utilização do serviço que você oferece em seu consultório. Se você não possui uma vantagem competitiva, sua concorrência se sobressai e faz com que o paciente opte por outro atendimento. Para encontrar essa vantagem competitiva, uma boa análise do mercado e do perfil de seu paciente é essencial.

Vamos a uma história real para ilustrar isso. No centro do Rio de Janeiro, uma dermatologista percebeu que a procura por atendimento em sua clínica após as 16 horas era muito grande, enquanto horários mais cedo ficavam vagos. Ao analisar o perfil dos pacientes, a médica concluiu que a maioria era composta por mulheres que trabalhavam como funcionárias, gerentes e executivas de grandes empresas com sede na região. O que elas desejavam era cuidar da estética antes de ir para casa. O que essa médica fez? Implementou novos horários de atendimento. Em vez de ir só até as 19 horas, a clínica passou a funcionar até meia-noite. Resultado? Clínica sempre cheia à noite e uma vantagem competitiva importante no mercado.

5. ANALISE SEUS PACIENTES

Como visto no exemplo anterior, quando o médico dedica um tempo para analisar seus pacientes, consegue descobrir uma forma diferente de atuar no mercado. Quando faz isso, pode melhorar seu posicionamento e promover um crescimento de seu negócio e da própria carreira. Essa análise não precisa ser algo profundo, tampouco usar grandes ferramentas. Basta responder algumas perguntas, como:

- Como o seu paciente chega até você?
- Os seus pacientes têm convênios ou são particulares?
- No caso dos particulares, o que eles veem no serviço que os convence a pagar pelo atendimento?
- Quais são as expectativas dos pacientes?
- Qual é o histórico de atendimento dos pacientes? Eles costumam procurar outros médicos antes de chegar até você? Por que isso acontece?
- Qual é a faixa etária, estilo de vida, classe social e outros dados demográficos de seu paciente?

6. ANALISE SEUS COLEGAS TAMBÉM

Visão de mercado só é possível quando você consegue analisar bem a situação atual. Sem entender o presente, não há como pensar direito no futuro. Por isso, acompanhe as atividades que seus colegas de profissão desempenham, principalmente os que são considerados exemplos de sucesso. Em marketing, esse processo analítico é chamado de *benchmarking* – que nada mais é que a avaliação da concorrência para a incorporação de métodos que melhorem seu desempenho.

7. ANALISE, CLARO, O MERCADO COMO UM TODO

Já que estamos falando em análises, não se esqueça que ter visão de mercado significa, em primeira instância, uma boa avaliação da área da Saúde como um todo. Para isso, há algumas perguntas que você pode tentar responder para ampliar sua visão de mercado. Eis algumas delas:

- De que forma os movimentos e tendências do SUS, dos convênios e de questões demográficas afetam o mercado da Saúde e, especificamente, sua prática médica?
- Quais são as principais tendências na especialidade em que você atua?
- Quais são as experiências e exemplos internacionais em relação a sua especialidade?
- Quais aspectos locais e regionais podem aumentar as oportunidades em seu dia a dia?
- Como outras instituições, hospitais, centros de referência, empresas e sociedades médicas podem colaborar com seus objetivos de carreira?

8. PENSE EM SUA CARREIRA EM LONGO PRAZO

Por fim, mas não menos importante, analise sua própria carreira. Para isso, verifique o caminho que já percorreu, o estado atual e quais objetivos pretende alcançar. Nunca pense apenas no amanhã ou somente nos próximos anos: inclua, em seu planejamento, metas que podem ser atingidas em curto, médio e longo prazos.

Ilumine-se!

Pilar 1: Visão e informação de mercado

1. Entenda como mudanças do mercado influenciam sua carreira
2. Conheça os pacientes para antever tendências
3. Busque informações sobre o mercado em várias fontes
4. Tenha visão para encontrar sua vantagem competitiva
5. Analise seus pacientes
6. Analise seus colegas também
7. Analise, claro, o mercado como um todo
8. Pense na sua carreira em longo prazo

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 2

Cartão de visita

“Dê-me uma alavanca longa o suficiente e um suporte físico o suficiente, que eu poderei, sozinho, movimentar o mundo”.

Arquimedes (288 a.C – 212 a.C)

A caneta desliza pelo papel mais uma vez. A caligrafia não deixa mentir: é um médico quem está assinando aquela guia de convênio. Lucas tem o pensamento longe, parece fazer tudo no automático. Mesmo depois de alguns dias, a festa de formatura ainda insiste em lhe fazer companhia, tal qual um fantasma que perambula perdido pelas frestas da vida.

– Nossa, doutor, que cara é essa? É ressaca? – pergunta Marilda, a recepcionista mais que sincera de Lucas. Por alguns segundos, ele até havia esquecido que ela estava ali, em pé, aguardando que ele acabasse de verificar as guias de convênio e os documentos bancários.

Marilda, porém, não é de se deixar esquecer. Uma de suas características mais marcantes é seu “uniforme” de trabalho: sempre uma saia mais curta do que deveria e uma camisa mais decotada do que reza o bom decoro social. Isso sem falar nos brincos, vez ou outra extravagantes, e no batom que cintila em seus lábios. O cabelo, ora louro, ora vermelho, ora cheio de luzes, é uma história à parte. No alto de seus 45 anos, Marilda insiste que “quase” não passou dos 30.

– Ressaca, Marilda? Isso lá é jeito de falar comigo? – responde Lucas, sem nem interromper o que está fazendo. – Não se esqueça que ainda sou seu patrão! – completa, apenas levantando os olhos por cima dos óculos na direção dela.

Marilda sorri, expondo todos os dentes brancos e os lábios de um vermelho vibrante. Aquela resposta era a senha para ela se sentir mais à vontade. A recepcionista puxa uma cadeira e senta-se de frente para o médico, como se puxasse um papo na hora do intervalo.

– Ah, doutor Lucas, você me desculpe. São muitos anos juntos, né? Eu já conheço bem o senhor. Eu sou uma mulher mais velha, mais vivida. – Ela rapidamente se corrige: – Mas nem tanto! Eu sei quando tem alguma coisa errada com a pessoa. É só bater o olho e pimba!

Lucas dá uma leve risada e termina de analisar os papéis. Ele retira os óculos e os repousa sobre a mesa, enquanto olha bem-humorado para Marilda.

– Pimba? Entendi... E o que esse seu olhar de raio-X descobriu sobre mim?

– Descobrir, mesmo, eu ainda não descobri. Mas já saquei que alguma coisa rolou na tal festa com os seus amigos de faculdade. Desde aquele dia, o doutor está estranho.

O semblante de Lucas muda. O sorriso se esvanece e sua expressão facial fica séria. Marilda, de uma forma quase sobrenatural, parece realmente ter decifrado o enigma que vem perseguindo o médico desde aquela festa. Após alguns instantes sem saber o que dizer, Lucas abaixa os olhos, pega de novo os óculos e fica olhando a sua armação enquanto pensa em voz alta.

– De fato, aquela festa foi muito marcante. Principalmente porque ela não era uma festa de fato. Para mim, ela virou um balanço triste da minha vida profissional. Aliás, um balanço bem triste mesmo...

Marilda percebe a ênfase especialmente dada pelo chefe na última parte de sua fala. A recepcionista fica constrangida e, sem saber como continuar aquele diálogo, se cala. Lucas segue pensativo, também sem saber como seguir com a conversa. A recepcionista, porém, não se dá por vencida. Olhando em volta, como se buscasse uma forma de quebrar o gelo que acabou de se formar entre eles, resolve voltar ao tema, mas com um foco totalmente diferente.

– E o doutor não encontrou nenhuma moça legal na festa? Paquerar é tão bom! Às vezes, uma boa noite de amor... – sugere Marilda.

Porém, Lucas não gosta nem um pouco da abordagem. Ele franze o rosto e a corta, enfático:

– Marilda, a minha vida pessoal não interessa! Estamos entendidos?

– Desculpa, doutor... – ela insiste. – Mas é que você é sempre tão sozinho. Eu acho que se você tivesse uma mulher ao seu lado, uma companheira mesmo, você seria tão mais feliz. Não fica chateado comigo. Eu só estou dando a minha opinião.

– Opinião essa que eu não pedi, não é mesmo?

Lucas respira fundo, coloca de volta os óculos no rosto e começa a juntar os papéis sobre a mesa.

– Marilda, chega dessa conversa! As guias do convênio estão aqui, assinadas – diz ele, entregando os papéis a ela. – E está tudo certo com essas contas aqui. Amanhã mesmo você pode providenciar todos esses pagamentos. Agora manda entrar o próximo paciente!

Marilda pega os papéis e se levanta da cadeira. Lucas começa a olhar os e-mails no computador. Ela caminha até a porta. No entanto, antes de girar a maçaneta e sair, Marilda se volta para a mesa de Lucas mais uma vez.

– Doutor, não fique chateado comigo.

– Eu não estou, Marilda – responde Lucas, sério.

– Eu sei que tenho esse defeito: às vezes falo mais do que deveria. Minha mãe sempre dizia que a minha língua era muito maior do que a minha boca. – Ela para por um instante, refletindo, antes de retomar. – Doutor, a verdade é que você não está feliz, e eu percebo isso. Percebo porque me importo. Com licença.

Marilda sai do consultório. Lucas tira os olhos do computador, visivelmente impactado pelas palavras da recepcionista. Ao lado do computador, há um porta-retrato com uma foto sua muito sorridente, vestido com a toga de formatura e segurando seu diploma em forma de canudo. “Onde você foi parar, meu amigo?”, pensa consigo mesmo.

Seus pensamentos são interrompidos pela entrada de sua próxima paciente: Estela, uma mulher de 43 anos que caminha com dificuldades devido a um problema em sua perna direita. Ela entra acompanhada por sua filha adolescente. Lucas respira fundo, sorri e estende as mãos para recebê-las no consultório.



Enquanto o médico atende sua paciente, Marilda está sentada na recepção, retocando o batom vermelho que mora em seus lábios. O computador a sua frente está ligado, mas ela nem olha para a tela. A sala de espera está vazia – afinal, já está perto do final do expediente, e a agenda não tem mais nenhum paciente marcado. Aliás, cada vez menos pacientes aparecem por ali nos últimos tempos.

Depois do retoque da maquiagem, a recepcionista guarda o espelhinho na bolsa e pega o celular: mensagem nova de sua amiga! Marilda lê animada o texto e começa a escrever a resposta. Neste momento, toca a campainha do consultório. Como ainda não terminou de escrever sua mensagem, Marilda apela para o bom e velho grito na direção da porta:

– Já vai! Só um instante!

Ela segue digitando. A campainha toca mais uma vez, só que de uma maneira mais insistente. Marilda começa a perder a paciência e grita novamente:

– Droga! Já estou indo! Um instante, por favor!

Quando está prestes a enviar a mensagem, Marilda percebe algo de estranho em seu texto:

– Porcaria! Por que esse corretor vive mudando tudo que eu escrevo?!

Irritada, ela larga o aparelho e caminha até a entrada. Ela abre a porta no mesmo instante em que a campainha toca mais uma vez, insistente.

– Caramba! – fala, com rispidez. – Alguém vai tirar o pai da força?

No corredor do prédio, ela encontra um velhinho simpático, com um olhar cândido e o corpo cansado apoiado em uma bengala. Ele parece respirar com dificuldade. Seria um Papel Noel perdido? Um Natal fora de época? Onde estariam as renas?

– Minha filha, se eu ainda tivesse um pai para tirar da força, ele estaria com mais de 110 anos – brinca o senhor. – Desculpa se eu apertei demais a campainha. Eu estou muito velho... quase 90! Achei que a campainha estava com defeito. Posso entrar?

Marilda suspira, resignada, controlando a raiva. Ela escancara a porta do consultório e vira de costas:

– Claro que pode. Entra! O senhor só espera um instante, que já vou atendê-lo.

O velho, com a ajuda de sua bengala, caminha com dificuldade na direção da recepção, enquanto Marilda senta-se confortavelmente à mesa, às voltas de novo com a mensagem no celular.

– Nossa, eu estou bem cansado. Tive que subir os cinco andares de escada. Parece que tem um problema no elevador, não é?

Marilda dá de ombros, ainda entretida com o celular:

– Isso vive acontecendo mesmo. O síndico diz que vai resolver o problema, mas ele só enrola e não resolve nada. Odeio essas pessoas que não cumprem com suas responsabilidades e não estão nem aí para o bem-estar das outras pessoas...

O senhor fica até surpreso ao ouvir isso, mas resolve deixar passar aquela situação repleta de ironias. “Aquela mensagem no celular deve ser muito

importante. Não vou me indispor com ela”, pensa consigo mesmo. Instantes depois, ele olha em volta, como se procurasse algo. Marilda segue a tarefa que ela pratica com mais afinco: o ignora solenemente.

– Minha filha, tem algum bebedouro por aqui? Essa aventura pela escadaria do prédio me deu uma sede daquelas!

Marilda termina de digitar a mensagem e a envia, abrindo um sorriso de orelha a orelha:

– Pronto! Foi! Quem é que manda aqui agora, hein? Corretor ortográfico dos infernos! – diz ela, que se emenda, percebendo que pensou em voz alta. – Desculpe, mas o que o senhor falou?

O velhinho suspira, cansado:

– Água.

Marilda aponta para um corredor no fundo da sala de espera.

– Tem ali, ó, do lado do banheiro. Pode se servir à vontade.

O celular de Marilda emite um novo som: outra mensagem acaba de chegar! Marilda pega o aparelho, superempolgada. O velhinho arrasta-se, claudicante, até o corredor. Lá está o bebedouro, com o galão de água já no fim. Ele suspira, pega um copo descartável em um suporte ao lado, serve-se de água – mas não muita! Quando está na metade do copo, a água simplesmente acaba. O velhinho olha desolado para o copo, bebe o pouco líquido que está ali e, conformado, volta para a sala de espera. Quando retorna, Marilda já está de pé, guardando o telefone na bolsa e desligando o computador.

– Você vai embora? – surpreende-se o velhinho.

– Vou sim. Já está na minha hora – responde Marilda, sempre direta e sincera. – Tenho que encontrar a minha comadre. O senhor fique à vontade. Não tem mais ninguém marcado para hoje. O doutor Lucas está atendendo a última paciente. Quando ele sair, o senhor verifica se ele vai mesmo poder atendê-lo, está bem?

– Não seria melhor você verificar isso com ele? – sugere o velhinho, enfatizando a palavra “você”. – Se ele não puder me atender, vou perder tempo aqui, esperando.

– Olha, eu preciso mesmo sair agora. Não posso perder nem mais um minuto perguntando nada para ele – responde, conferindo na bolsa se não está esquecendo nada. – Tenha uma boa noite!

Dito isso, ela olha em volta da mesa, para confirmar que está tudo em ordem, faz uma leve reverência simpática com a cabeça para o senhor e sai, deixando-o ali a sós com a sala de espera vazia.

Alguns minutos se passam até ele decidir o que fazer. O velhinho – como o caro leitor já deve ter suspeitado – é Bento, aquele mesmo senhor que cruzou o caminho de Lucas em frente ao Hotel Netuno Palace. Bento olha em volta e encara o sofá de três lugares que está no canto da sala. Apoiado em sua bengala, ele se conforma e se senta no estofado gasto e um pouco rasgado daquele móvel – que já

está prestes a fazer naquele consultório bodas de sete anos. “Seriam bodas de ferro ou de latão? Ah, deixa para lá!”, pensa.

Os olhos de Bento começam a perscrutar o ambiente. Eis algo que ele se arrepende de ter feito. O cenário é um dos mais desoladores: uma televisão daqueles antigas está ali, no alto. Valeria a pena ligá-la? Melhor não... A tinta na parede, que um dia foi um amarelo vivo, hoje parece um branco envelhecido. A planta naquele vaso perto da recepção está bem esquisita... Ela é artificial? Ah, sim, está coberta de poeira... Bento desiste do que está em volta e se concentra no que está mais próximo: um revisteiro – na verdade, uma antiga cesta de vime.

O velho senhor se abaixa e pega uma das revistas de fofocas que estão por ali. A capa indica que é uma edição de três anos atrás. A então protagonista da novela das nove exibe seu sorriso, seu marido e seu filho recém-nascido na capa da revista. Embaixo de tamanha alegria, o título resume tudo: “Felicidade em família – A história que saiu da novela para a vida real”. Bento dá um risinho discreto e, sem perceber, fala consigo mesmo em voz alta:

– Felicidade que durou tão pouco... ela deveria ter visto as cenas dos próximos capítulos! O herói da novela trocou a mocinha pelo vilão. E isso foi na vida real...

Ainda sorrindo com a ironia do destino daquelas celebridades e com a maledicência de suas palavras, Bento começa a folhear a revista para se distrair. Talvez seja a idade que já afeta mais do que deveria sua visão, mas ele não consegue descobrir muita coisa naqueles textos que há três anos perambulam por ali. As letras se misturam e a visão se embaça. Ou talvez seja a iluminação ruim no ambiente, que deixa Bento em companhia de muitas sombras – muitas mais do que ele mesmo gostaria.

Depois de ainda insistir um pouco mais com a leitura, Bento acaba desistindo e coloca a revista de volta no cesto de vime de onde a tirou. Suspirando de frustração e controlando a irritação, Bento olha em volta mais uma vez. Na mesa de Marilda, papéis se acumulam em pilhas. Nem parece que há um computador por ali. A recepcionista deve passar os dias a treinar a caligrafia em documentos e fichas de pacientes. A única tecnologia com a qual ela gosta de manter contato é o *smartphone* que carrega para todo lugar.

Bento parece preocupado e triste. “Como é possível um consultório de seis anos parar no tempo dessa forma? Ah, doutor Lucas Rafaelli, como você não viu o trem descarrilar dessa forma bem na frente dos seus olhos?”, questiona-se em pensamentos o velho senhor.

Nesse momento, a porta da sala de Lucas se abre, tirando Bento de seus devaneios. Estela, a paciente, sai acompanhada por sua filha adolescente. Lucas, sempre simpático e prestativo, as acompanha e as conduz até a porta para um cumprimento final.

– Então, dona Estela, vou pedir para a Marilda ligar amanhã para a senhora e, aí, marcamos uma nova consulta para a próxima semana. Tudo bem? – pergunta o médico.

Estela desvia o olhar, visivelmente constrangida. A filha puxa discretamente sua mão, como se fizesse um sinal para que a mãe falasse.

– Doutor, agradeço a consideração, mas não precisa que a Marilda me ligue. Eu vou fazer o tratamento que o senhor me indicou e aí... eu... eu ligo para marcar uma nova consulta quando eu achar melhor, está certo assim? – pergunta a paciente.

Lucas se surpreende com a resposta, mas se recompõe rapidamente com um sorriso no rosto.

– Claro, a senhora é quem sabe... fica a seu critério. Tenham uma boa noite!

Estela vai embora com a filha ao seu lado. Lucas respira fundo, tentando entender o que acabou de acontecer ali.

– Será que ela vai voltar algum dia? – pergunta, em voz alta.

– Acho difícil – responde Bento.

Lucas se volta, com os olhos arregalados, para a sala de espera. Quem é aquele senhor que está ali, sentado com uma bengala ao lado? De onde ele saiu? Seria um espírito? Um fantasma? Os dois se olham por alguns instantes. Lucas engole em seco, sem ter coragem de colocar uma palavra sequer para fora.

– Oi, doutor Lucas. Lembra-se de mim? – pergunta Bento, abrindo um sorriso.

Lucas aperta os olhos, concentrando-se no rosto daquele senhor, tentando resgatar do seu banco de memórias a imagem daquela face que ele já encontrou em algum momento de sua vida. Um flash passa por sua mente: um homem passando mal em frente ao hotel, na beira da praia.

– Claro! Eu lembro do senhor, sim... na praia, em frente ao Netuno Palace. Nossa! O senhor me deu o maior susto. Eu não tinha visto o senhor sentado aí... Qual é o seu nome mesmo?

– Bento. Desculpe o susto – diz, tentando se levantar do sofá. Porém, a empreitada não tem muito êxito de início. O sofá parece ter gostado de sua presença ali e não o deixa sair. Bento insiste uma, duas vezes, até que consegue se desvencilhar e se levanta com a mão estendida para cumprimentar Lucas.

– É um prazer revê-lo, doutor. Vim sem hora marcada, mas sua secretária disse que eu poderia ficar aqui esperando você – explica Bento.

– Esperando para uma consulta? O senhor passou mal de novo? – preocupa-se Lucas.

– Não, estou ótimo. E pare de me chamar de senhor. Faz eu me sentir mais velho do que já sou. Por favor, me chame de você.

– Certo, Bento – Lucas parece meio atordoado. – E como você achou meu consultório? Não lembro de ter dado meu endereço, nem meu cartão de visitas.

– Bem, eu disse que viria ao seu consultório. Aqui estou. Muitas vezes, não importa o caminho, mas o resultado. Como te encontrei, é só um detalhe sem importância... você deveria se preocupar é de que maneira os seus pacientes chegam até aqui. Eu, por exemplo, cheguei arrasado. Enfrentei uma maratona de cinco andares de escada para chegar até aqui, acredita?

Lucas olha em volta, tentando pensar em uma desculpa para justificar aquilo que não tinha justificativa. Bento sorri, percebendo que colocou o médico em apuros.

– Eu nem sei o que dizer, Bento. Vou falar com o síndico. Isso não pode ficar assim.

Bento se apoia em sua bengala e pigarreia. Suas pernas claramente já estão cansadas de ficar em pé ali, na sala de espera. Lucas percebe o que os gestos do senhor querem dizer.

– Mas vamos conversar na minha sala, por favor. Entre!

– Já não era sem tempo...

Bento se vira e, claudicante, caminha até a sala de Lucas, que o segue. O velho senhor se joga, cansado, na cadeira em frente à mesa de Lucas. O médico fecha a porta da sala e se senta à mesa, tentando estampar no rosto seu melhor sorriso, para tirar a má impressão que cinco andares de escada provocaram no paciente.

– Pois então, Bento, em que posso ajudá-lo? Espero que as escadas tenham sido o único problema que você enfrentou nos últimos tempos. Como vai a saúde?

– A minha saúde vai bem, doutor Lucas. Já a do seu consultório...

Lucas fica surpreso com essa colocação.

– Como assim, Bento? Do que você está falando?

– Estou falando do que os seus pacientes encontram quando chegam aqui. Você já se colocou no lugar deles? Olhou em volta da sua sala de espera?

Da surpresa inicial, Lucas começa a ficar irritado. É a sua vaidade, mais uma vez, falando mais alto. Como aquele senhor que, visivelmente, beira o centenário acha que pode saber mais do seu consultório e dos seus pacientes do que ele – um médico jovem, inteligente e competente?

– Bento, do que você está falando exatamente? O elevador não é responsabilidade minha...

– Eu sei, nem deveria ser mesmo. Estou me referindo a sua secretária, aos móveis da sua sala de espera, à água do bebedouro, às revistas velhas na recepção, à iluminação ruim... ou seja, a todo o desconforto que seus pacientes encontram quando botam os pés no seu consultório. Se você quer deixar de ser um **Ômega-DOC** e passar para o próximo nível, precisa pensar nisso tudo!

Lucas faz sinal com as mãos para que Bento se acalme e pare de falar um pouco.

– Bento, eu não acho que a situação do meu consultório seja tão ruim... Também não comece a falar de alfa isso, ômega aquilo e essas coisas sem sentido!

O senhor, porém, não está muito interessado em interromper sua fala e segue listando os problemas de Lucas.

– **Sigma-DOC**. Esse é o ponto em que você está chegando, porque, afinal de contas, está começando a abrir os olhos, melhorando sua consciência em relação a sua própria carreira. É o nível que vem logo acima do primeiro, que é o **Ômega-DOC**.

– Certo, certo... isso é alguma tentativa de me enlouquecer?

– Sabe, doutor, você me disse que não me entregou nenhum cartão de visitas da outra vez que nós nos encontramos. Mas tudo isso que eu listei agora há pouco é um cartão de visitas daqueles!

Lucas tenta se controlar, mas a irritação parece querer dominá-lo.

– Olha só, Bento, eu não concordo com nada do que você falou. Eu sou um excelente médico e tenho certeza de que isso é mais do que suficiente para os meus pacientes. Se eles ficam incomodados porque não têm luz suficiente na sala de espera ou porque as revistas são antigas, é porque eles não têm tantos problemas assim. Eles deveriam se preocupar mais com a própria saúde, não acha?

Bento pensa um pouco, tentando escolher melhor as palavras para não deixar Lucas tão na defensiva. Depois de refletir, o velho senhor resolve adotar outra tática.

– Está bom, Lucas. Você pode ter razão em alguns pontos...

Lucas sorri, satisfeito pela primeira vitória naquele diálogo ao mesmo tempo tão visceral e tão surreal. Bento, porém, ainda não concluiu sua linha de pensamento.

– No entanto, meu caro doutor – retoma o velho senhor –, mesmo sendo um excelente médico, o seu consultório não vive cheio, certo? Deve ser porque seus pacientes deveriam ser ensinados a prestar mais atenção nas coisas que realmente interessam. Você já pensou em dar aulas sobre isso, Lucas? Talvez assim você realmente vire um **Sigma-DOC**.

Lucas fecha a cara mais uma vez, percebendo o deboche.

– Bento, vamos parar com essa discussão? É melhor eu examiná-lo...

O médico faz que vai levantar da cadeira, mas Bento estica a bengala como se fosse impedi-lo. Lucas se assusta com isso e volta a se sentar. Os dois se olham por alguns instantes.

– Doutor, talvez eu tenha exagerado um pouco, mas só quero ajudá-lo. Vai por mim... Vou tentar explicar de outra forma. Imagine, Lucas, que você vai comprar um carro. A carroceria é garbosa, o motor é superpotente, econômico... Um carro lindo, para matar de inveja qualquer um que o veja dirigindo.

Por um instante, o médico pensa em seu próprio automóvel – aquele que ele comprou para satisfazer a sua necessidade de locomoção e de elevação da autoestima. Bento prossegue com sua exposição, tirando Lucas do seu breve devaneio.

– Pois bem, o carro é lindo por fora, mas problemático por dentro. O rádio não funciona, o banco de couro está rasgado, a luz interna é fraca, a tranca automática nunca funciona quando deveria, o ar-condicionado tem cheiro de mofo e o vidro elétrico vive emperrando. Visualizou tudo?

Lucas assente com a cabeça, já sabendo aonde essa metáfora vai chegar.

– Assim é o seu consultório, doutor – completa Bento. – Você é um excelente médico, não duvido. Mas o que o seu paciente encontra quando vem aqui é uma escadaria de cinco andares, uma secretária nem um pouco disposta em atender bem, um bebedouro sem água, um sofá gasto, revistas antigas e uma televisão desligada que talvez ainda esteja na era analógica.

– O que você quer dizer, então? Que eu deveria investir mais na decoração do consultório?

– Decoração, conservação e organização... só para alcançar mais um degrau rumo ao **Alfa-DOC**! Se você não cuida de sua estrutura de trabalho, seus pacientes percebem e, às vezes, nem voltam. Não porque eles não gostaram do seu atendimento, mas porque eles não perceberam a qualidade do seu serviço. Você não tem que apenas ser um bom médico, precisa mostrar que é bom. É o que se chama de percepção positiva do atendimento.

Sem dúvida, o baque é grande. Lucas o sente em seu orgulho, que está mais do que ferido. Ele respira fundo, tomando fôlego, coragem e paciência. Bento segue sorrindo, de maneira quase professoral.

– Bento, eu não sei nem o que dizer... obrigado pelas dicas. Vou refletir sobre elas.

– Não apenas reflita, meu caro – sorri Bento –, como também as coloque em prática. Para o seu próprio bem. Agora, preciso ir embora.

Bento começa a se levantar da cadeira. Lucas igualmente se levanta, surpreso.

– Mas eu nem o examinei ainda! Você veio aqui para conversar ou para se consultar?

O velho senhor apoia sua bengala no chão e começa a caminhar em direção à porta.

– Vim para fazer o que era precisa ser feito. Tenho que partir. Está na minha hora.

Lucas nem sabe o que dizer, quando algo vem a sua mente.

– Espera, Bento, você falou em hora, me lembrei de uma coisa... Eu tenho um relógio aqui seu, guardado desde aquele dia na praia... está bem aqui na gaveta.

Rapidamente, o médico se abaixa, abre a gaveta e pega o relógio de bolso que está guardado ali, entre os papéis.

– Esse relógio aqui não é seu? Está com as iniciais “BK” gravadas no verso, com uma letra grega, e... – Quando levanta os olhos novamente, Lucas mal acredita no que vê. Aliás, no que não vê. Não há ninguém a sua frente. – Bento? Cadê você?

O senhor simplesmente sumiu, evaporou como o vento. Lucas larga o relógio de bolso sobre a mesa e sai correndo da sala. Na recepção, tudo deserto também. O médico percorre toda a sala de espera, banheiros e recepção, e abre a porta. No corredor do prédio, nem sinal de Bento. “Será que eu estou ficando louco? Ele vem aqui, reclama do meu consultório, fala mal de tudo e some? Caramba! Será um fantasma? Um encosto?”, pensa, enquanto volta assustado para sua sala.

Quando entra novamente no consultório, Lucas tem uma nova surpresa: o relógio de bolso, antes largado sobre a mesa, também desapareceu. Com os olhos arregalados e a mão trêmula, Lucas pega uma plaquinha de papel sobre a escrivaninha. Ele já encontrou uma plaquinha de papel igual àquela, seis anos atrás, com um recado misterioso.

Desta vez, Lucas sabe quem foi o remetente. Afinal, o texto é curto e breve: “Obrigado por devolver o relógio. Até mais!”. A assinatura do recado, agora, é uma

pequena letra grega sigma (Σ) no canto direito inferior do papel. Olhando aquela mensagem, Lucas tem certeza: Bento é muito mais do que um simples senhor que cruzou o seu caminho.

Ainda envolto em mistério e suspense, o médico dá um pulo quando seu celular toca: é o sinal de que chegou uma mensagem. Recompondo-se, Lucas pega o aparelho e abre o aplicativo: “Cineminha hoje? Topa?”. Aquela mensagem apaga todo o medo e a irritação. Helena! Como negar um pedido daqueles? Lucas, sorrindo, responde o apelo da amada com o horário e o local do encontro. Helena responde apenas com um singelo emoji do polegar levantado – o conhecido “Ok” das redes sociais.

Lucas guarda o telefone no bolso e começa a fechar o consultório. Na sala de espera, antes de desligar as luzes e sair, ele olha mais uma vez para o ambiente: sofá rasgado, recepção cheia de papéis, televisão antiga, bebedouro vazio, revistas velhas... Talvez Bento até tenha razão. Mas Lucas precisa pensar em como melhorar seu fluxo de pacientes. Essas “futilidades” ficam para depois. Decidido, o médico desliga as luzes e parte para o encontro com sua dermatologista preferida.

As iluminações de Bento

PILAR 2

ESTRUTURA DE TRABALHO

Sigma-DOC (Σ)

O sucesso na carreira médica não depende apenas da qualificação técnica do profissional. Isso, talvez, tenha sido suficiente em outros momentos históricos. Hoje, não mais. Vivemos uma época em que não basta somente “ser” bom: é preciso “parecer” bom. O que isso significa? Que não basta o médico ter qualidade em seu atendimento – ele tem que oferecer formas de transmitir essa qualidade aos seus pacientes. Uma das melhores maneiras de fazer isso é dando atenção à estrutura do consultório.

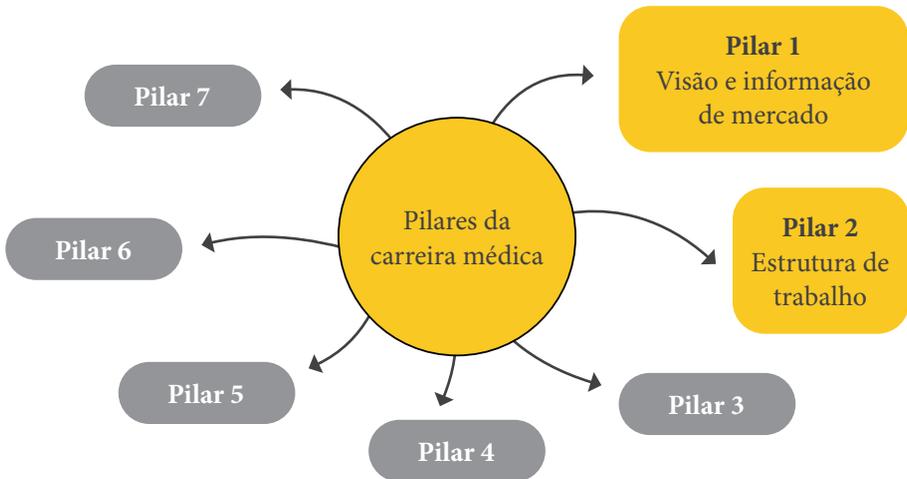
Decoração, *layout* e conforto são itens que compõem essa estrutura, auxiliando a tornar tangíveis o conhecimento do médico, a qualidade do serviço que ele oferece e as percepções que os pacientes constroem acerca do atendimento. A estrutura precisa atender tanto aos aspectos funcionais quanto aos emocionais envolvidos no atendimento. Ela não está restrita apenas ao espaço físico, mas precisa levar em consideração a facilidade de acesso e a compatibilidade da localização geográfica, com o perfil e com o fluxo de pacientes.

A importância do ambiente de trabalho é tão grande, que, não à toa, é um dos pilares da qualificação **Alfa-DOC**. Se você já teve atenção à visão de mercado, comece a olhar também para dentro de seu próprio consultório.

NA PRÁTICA...

1. CRIE UM AMBIENTE COMPATÍVEL COM O PERFIL DE PACIENTE QUE VOCÊ DESEJA ATENDER

Você é ginecologista? Pediatra? Dermatologista? É fácil pensar em seu consultório com base em sua especialidade, não é? Afinal, o consultório de Ginecologia deve ser preparado para receber o público feminino. O de Pediatria deve ter um “clima” infantil, e o de Dermatologia precisa valorizar a beleza e a estética.



Mas se a especialidade não for tão “óbvia” assim? Por exemplo: como deve ser o consultório de Cardiologia? Ou de Ortopedia? Ou de Gastroenterologia? A regra, na verdade, é a mesma para todos: adapte o consultório ao perfil do seu público. Para isso, pense em quem você quer atender: qual é a idade média dos pacientes? O que as pessoas nessa faixa etária entendem como um atendimento confortável e de qualidade? Qual é o poder aquisitivo desses pacientes? O que eles esperam encontrar no consultório? Enfim, monte um perfil completo de quem você deseja atender e adapte seu consultório para deixá-los satisfeitos.

2. ESCOLHA CUIDADOSAMENTE O LOCAL ONDE A ESTRUTURA DE SEU CONSULTÓRIO SERÁ MONTADA

Algo muito importante ao pensar na estrutura do consultório é saber se ele está (ou será) montado em uma área geográfica onde seus serviços são uma demanda de quem vive ali (morando, trabalhando ou estudando). Por isso, verifique a predominância do seu público-alvo de interesse na região. Um exemplo: se você é cardiologista, é importante saber se na região do consultório há uma população de idosos maior – seu público-alvo predominante.

3. DISPONIBILIZE ITENS DE CONFORTO E ACOLHIMENTO NA SALA DE ESPERA

O primeiro ambiente físico com o qual seu paciente tem contato ao entrar na clínica é a sala de espera. Por isso, tenha atenção especial com a decoração desse ambiente. Além de ser agradável visualmente aos olhos, a sala de espera também deve ser confortável e acolhedora. Ofereça aos pacientes itens para que ele supere melhor o tempo de espera (que não deve ser longo – mas isso já é conversa para outro momento).

Entre esses itens para minimizar o desconforto da espera, estão incluídos na lista: bebidas e alimentos (como café, água, biscoitos etc.), materiais de leitura atualizados, recursos audiovisuais (TV, vídeos ou música ambiente), acesso à internet gratuito e mimos de acordo com o público-alvo (se você atende crianças, providencie brinquedos e jogos, por exemplo).

4. TENHA UM PADRÃO NA IDENTIDADE VISUAL

A identidade visual é uma forma de tornar tangível o conceito que você deseja passar com seu atendimento. Ela inclui o uso de uma representação gráfica (logotipo) e um padrão de cores e símbolos em toda sua estrutura, desde o ambiente físico até o atendimento pessoal, com a uniformização e a adequação das roupas de seus colaboradores. A identidade visual permite criar uma marca na cabeça do paciente, associando o atendimento que ele recebe à representação gráfica de seu serviço.

5. AO DECORAR, CRIE UM AMBIENTE AGRADÁVEL

A decoração é um importante item da estrutura física do consultório. Se ela não for agradável, transmitindo a ideia de acolhimento e conforto, tende a desagradar os pacientes desde o momento em que eles entram no consultório até depois da consulta. Se você não se sente seguro em pensar na decoração de seu consultório, não pense duas vezes e busque a ajuda de um profissional. O que podemos fazer, de maneira geral, é dar algumas dicas importantes:

- Use cores suaves e tranquilizantes, como azul, verde-claro e rosa-bebê, nas paredes e nos detalhes da decoração. Cores vibrantes, como laranja e vermelho, devem ser evitadas;
- Opte por pisos claros, de preferência brancos, por transmitirem a ideia de limpeza e organização;
- Na sala de espera, evite espelhos e relógios, que aumentam a sensação de ver o tempo passar;
- Prefira sempre plantas artificiais, mas tenha cuidado para o acúmulo de poeira nelas;
- Tenha atenção à ventilação (não crie um ambiente abafado ou frio demais) e à iluminação (não deixe seus pacientes no escuro ou em lugares muito claros);
- Pense na disposição de móveis para que não atrapalhe a circulação de pessoas;
- Confira se os móveis são, de modo geral, confortáveis: você ficaria bem ao se sentar por meia hora nas cadeiras de sua sala de espera?

6. CERTIFIQUE-SE DE QUE TUDO FUNCIONA CORRETAMENTE

Equipamentos, móveis, materiais e recursos em geral devem funcionar adequadamente. Por isso, crie, em sua clínica, uma rotina de conservação, na qual um membro ou parte da equipe ficaria responsável por garantir a manutenção e a

atualização dos equipamentos. Algo que não funciona bem ou não atende o que o paciente necessita depõe contra o seu serviço e deve ser evitado.

7. GARANTA A ACESSIBILIDADE

É muito importante que você garanta fácil acessibilidade ao seu consultório ou clínica a pacientes com dificuldades de locomoção. Pessoas com necessidades especiais, cadeirantes e idosos precisam ter à disposição rampas, corrimãos, escadas rolantes, elevadores, poucos degraus, um estacionamento e uma área de desembarque. Se sua clínica não oferece isso, está na hora de rever sua estrutura física o quanto antes.

Ilumine-se!

Pilar 2: Estrutura de trabalho

1. Crie um ambiente compatível com o perfil de paciente que você deseja atender
2. Escolha cuidadosamente o local onde a estrutura de seu consultório será montada
3. Disponibilize itens de conforto e acolhimento na sala de espera
4. Tenha um padrão na identidade visual
5. Ao decorar, crie um ambiente agradável
6. Certifique-se de que tudo funciona corretamente
7. Garanta a acessibilidade

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 3

Meteorologia

“A esperança é o único bem comum a todos os homens: aqueles que nada mais têm ainda a possuem”.

Tales de Mileto (624 a.C – 546 a.C)

Hoje é um dia nublado na cidade. Talvez chova. Ou faça sol. A meteorologia ainda não tem certeza do que está para acontecer. As nuvens negras misturadas às brancas no céu também não dão pistas, nem facilitam o trabalho de quem vive para prever o imprevisível. Da mesma forma, é impossível saber o que está para acontecer na vida do doutor Lucas Rafaelli.

Com seu jaleco branco, estetoscópio no pescoço e óculos ligeiramente úmidos, o médico adentra a enfermaria do Hospital Santa Saúde. Vários leitos ocupados, enfermeiros passando para lá e para cá. A cena não é das melhores. Lucas retira os óculos, saca um lenço de dentro do bolso e limpa as lentes meticulosamente. Uma, depois a outra. Quem sabe assim a visão deste lugar melhora um pouco?

Nada. Lucas coloca novamente os óculos no rosto. Tudo está mais nítido, mas nem por isso melhor de se ver. Por um breve segundo, a imagem de Helena percorre os pensamentos de Lucas. Já faz alguns dias desde que foram ao cinema. Rolou jantar, beijo na boca... mas parou por ali. Ele não quis avançar o sinal. Helena é “moça de família”, como diriam os mais velhos. Sem perceber, Lucas parece estar sorrindo e sonhando de olhos abertos. Quando se dá conta, uma enfermeira o olha de maneira recriminadora.

Lucas se recompõe, pigarreando, ajeitando novamente os óculos e fechando a cara:

– Enfermeira, por favor, quem é o paciente que sofreu um acidente de carro ontem?

A enfermeira dá de ombros e lhe entrega uma prancheta. Lucas lê, nos papéis, que Fábio Krawazvski é o nome do paciente. Dezesete anos. Deu entrada no hospital após sofrer um acidente de carro. O veículo ficou destruído, assim como o motorista. O jovem, de 19 anos, morreu na hora. O carona teve mais sorte e está na enfermaria.

Se bem que sorte não seria a palavra que o médico usaria para descrever o paciente neste momento. Há muitos anos, Lucas é plantonista neste hospital. Uma ou duas vezes na semana, ele bate ponto ali. Mesmo com seu consultório próprio, o clínico geral sempre gostou do ambiente hospitalar, que lhe traz a oportunidade de, certa forma, se renovar. Mas o médico não gosta de ter que lidar com certas situações. Esse paciente, tão jovem e sobrevivente de uma tragédia dessas, é uma das situações que Lucas preferia não ter que lidar. Só que a vida em um hospital não é feita de escolhas, mas de momentos.

– Fábio Krawa... Krawazvs... – tenta falar Lucas.

O paciente está deitado em uma maca. Suas pernas estão enfaixadas e imobilizadas. Há também um curativo no peito. O rosto é um misto de escoriações, hematomas, ferimentos, tristeza, desolação e angústia. Mesmo assim, ele levanta os olhos marejados para Lucas.

– Krawazvski, doutor. É difícil mesmo de falar. – Ele abre um leve sorriso, constrangido. – Pode me chamar de Fabinho. É assim que todo mundo me chama.

– Fabinho, então. Eu sou o doutor Lucas Rafaelli, vou atender você a partir de agora, tudo bem?

Fabinho abaixa novamente o olhar, assentindo com a cabeça. Lucas se aproxima e começa o exame pelas pernas do paciente.

– Como você está, campeão? As pernas doem ainda?

Fabinho parece alheio à dor enquanto Lucas o examina, apalpando.

– Doem um pouco. Sabe como é, doutor, a dor vai passando. É só tomar o remédio certo. Minha mãe sempre falou isso para mim. Não há dor que dure quando se acha o remédio certo.

– Sua mãe é muito sábia, Fabinho – sorri Lucas, que segue o exame físico.
– E aqui, dói?

Fabinho dá um leve salto quando o médico mexe no curativo do peito.

– Acho que aí nem dói mais. Está meio anestesiado, sabe como é?

Lucas olha para Fabinho. Lágrimas escorrem pelo rosto do jovem. O médico engole em seco. Precisa controlar a emoção. “Ser médico é saber a hora certa de engolir as lágrimas” – foi um professor que lhe disse isso, certa vez durante a residência nesse mesmo hospital.

– O que importa, doutor, é que eu estou melhor. Quero ir embora daqui logo...
– continua Fabinho.

– Entendi. Mas se você está melhorando, por que o choro? Por que essa cara de tristeza?

Fabinho desvia o olhar, sem querer encarar Lucas.

– Sua tristeza não combina com sua recuperação – diz o médico.

– A dor do corpo está passando, mas a do coração... acho que essa nunca vai passar.

Lucas coloca a mão sobre o ombro de Fabinho, condescendente.

– Eu sei, Fabinho. É seu amigo, não é? Você sabe... a gente tentou. Mas o acidente foi feio. Não foi possível fazer muita coisa quando ele chegou aqui. Eu sinto muito.

Neste momento, as lágrimas que Fabinho ainda tentava esconder começam a sair aos borbotões. Lucas respira fundo, para manter a frieza que sua posição lhe exige.

– Fábio, eu sei o que você está sentindo. Quando a gente perde um amigo...

Nesta hora, Fabinho tem uma reação inesperada e interrompe Lucas abruptamente, com uma revelação que o deixa desnorteado por alguns segundos.

– Eu não perdi um amigo, doutor. Será que você não entende? Será que ninguém entende? Ele era mais do que meu amigo... ele era... ele era... você sabe!

Lucas e Fabinho se olham por alguns instantes. O paciente tem o olhar inquiridor, como se pedisse uma cumplicidade que o médico não sabe se pode lhe dar. Já o clínico geral fica mudo por alguns instantes, processando a informação.

– Fabinho, calma... você e ele tinham uma relação. É isso?

– Namorados, sim... – ele concorda com a cabeça –, mas a minha família não sabia. Aliás, acho que eles nunca iam aceitar que eu sou... você sabe.

Lucas aperta o ombro de Fabinho, como se quisesse lhe dar força para continuar. Sem entender como, o paciente se sente mais confortável e parece relaxar.

– Olha, eu entendo sua dor. Acredite em mim: tudo passa nessa vida. Eu vou falar com os enfermeiros para ajudarem você a sair dessa, ok? Eu também vou estar sempre por aqui para ajudar. O que importa agora é você ficar bem, fisicamente. Essas outras questões você resolve depois, certo?

Fabinho assente com a cabeça, visivelmente mais tranquilo.

– Outra coisa: saindo daqui, eu vou conversar com os seus pais.

O paciente, nessa hora, tem uma reação de pânico. Ele dá um salto da maca, com os olhos arregalados e suplicantes. Lucas tenta se manter impassível.

– Não, doutor! Não fala nada para eles! Eles não podem saber que eu sou gay!

Lucas novamente o tranquiliza, apertando-lhe o ombro.

– Calma. Eu vou conversar com eles sobre o seu estado físico. Eles precisam saber que você está bem e que precisa de carinho e atenção. Se você é gay ou não, isso não me diz respeito. Se você vai contar, ou quando vai contar para eles, também não. Confie em mim. Eu só quero que você fique bem, ok?

Fabinho fica aliviado ao ouvir essas palavras e pega a mão de Lucas, que está sobre seu ombro.

– Obrigado, doutor. Você é um anjo!

Lucas sorri e aperta a mão de Fabinho, acalmando-o. Minutos depois, o médico se afasta, ainda abalado com as revelações que ouviu durante um atendimento que parecia tão rotineiro.



Horas depois, ao abrir a porta de seu apartamento, Lucas escuta as primeiras trovoadas. A meteorologia havia decidido que seria um dia de sol, sem nenhuma possibilidade de chuva. Parece que alguém andou fazendo uma aposta errada. As nuvens negras dominam o céu da cidade. Mas o médico só tem a agradecer: está no seu lar, doce lar.

Aquele apartamento duplex é o que Lucas considera como sua “joia rara”. Assim como seu carro moderno, sua casa é outro item que o médico faz questão de ostentar. Três quartos com suítes, uma sala enorme, piscina no andar de cima, vista privilegiada de toda a cidade, móveis caros, eletrônicos de última geração, tudo muito elegante. E só para ele! Lucas deu entrada naquele apartamento assim que resolveu sair da casa dos pais. Um carro e um imóvel, lindos e maravilhosos, conquistados com o suor de seu trabalho: não havia riqueza maior na vida de Lucas Rafaelli.

– E sua família? Lembra que ela existe? – diz a voz que sai do celular.

A voz é da mãe de Lucas. Os dois começaram uma conversa no viva-voz do carro, mas a mãe de Lucas não costuma desistir fácil de seus embates. Naquele momento, quando entra em seu apartamento, o médico ainda segue envolvido na conversa. Talvez por isso não tenha prestado atenção nos relâmpagos e trovoadas que vinham das janelas.

– Mãe, eu nunca me esqueço de vocês. Mas é que a rotina de um médico é sempre muito corrida, você sabe. É consultório, é hospital, é congresso... – justifica-se Lucas.

– Tenho certeza que entre o consultório, o hospital e o congresso você tem tempo de sair com alguma mulher, não tem?

Lucas fica desconcertado ao ouvir isso. Como ela sabe? Aliás, como todas as mães sempre sabem?

– Mãe, eu já passei dos 30. Você não precisa mais ficar se preocupando com quem eu saio. Eu sei me cuidar – diz o médico, já tentando mudar de assunto. – Olha, eu cheguei em casa e estou morrendo de fome. Depois a gente voltar a conversar, ok?

– Vê se passa aqui no final de semana. E traz sua namorada.

– Eu não tenho namorada, mãe.

– A mulher com quem você está transando, então. Por que vocês estão transando, não é?

Mais uma vez, Lucas fica desconcertado.

– Mãe! Eu não vou falar da minha vida sexual com você! No final de semana vou tentar passar aí. Beijo!

E desliga o celular. Novo relâmpago ilumina a sala. Ainda atordoado com a conversa, Lucas joga o celular no sofá e olha em volta. O apartamento está impecável. Tudo está brilhando e em ordem. Ele lembra que hoje era dia da faxineira – isso explica muita coisa.

Só não explica por que a geladeira segue vazia. O estômago ronca, e Lucas não sabe se o som vem mesmo da sua barriga ou se é mais uma trovoadas. Revoltado, Lucas fecha a porta da geladeira com força. É quando ele repara que há ali um bilhete da faxineira preso por um imã: “Doutor, desculpa, mas não deu tempo de fazer a comida. Vai chover e tenho que voar para casa”.

Irritado, Lucas fala para si mesmo:

– Que droga! Vou ter que cozinhar...

Ele vai até a despensa e tem outra surpresa:

– Caramba! Isso aqui está mais deserto que a minha sala de espera...

Controlando a irritação, Lucas volta para a sala, pega a carteira, o celular e a chave do carro e se conforma de que precisa ir ao supermercado. Quando bate a porta do apartamento na saída, uma nova trovoadas anuncia o temporal que começa a cair sobre a cidade. Realmente, este não é um bom dia para ser um meteorologista.

.....●.....

Depois de horas passando pelos corredores do supermercado e com a fome em alto nível, Lucas estaciona seu carrinho de compras na fila do caixa. Do lado de fora, a chuva já parou. “Só serviu para me molhar quando eu cheguei aqui”, pensa o médico. Ainda distraído com as questões meteorológicas, Lucas reconhece a senhora que está a sua frente, passando os últimos itens de suas compras junto à atendente.

– Dona Estela, como vai a senhora? – pergunta ele.

A mulher leva um susto por ser reconhecida. Estava concentrada conferindo os valores das mercadorias na tela do caixa. É mesmo Estela, a paciente que Lucas atendeu faz alguns dias. Tentando se recompor depois do susto, ela abre um leve sorriso de cortesia para o médico.

– Oi, doutor. Que surpresa encontrá-lo aqui.

– Pois é, eu também preciso comer. Não conta para ninguém, dona Estela, mas os médicos também são seres humanos. Alguns não admitem isso publicamente.

Estela ri, meio sem graça. Lucas fica na dúvida se a piada foi ruim ou se a paciente está com algum problema. A atendente segue passando as compras no caixa.

– A senhora está bem, dona Estela? – pergunta Lucas, simpático. – Não apareceu mais no consultório. Está seguindo o tratamento direitinho?

Estela assente com a cabeça, mas desvia o olhar, como se não quisesse encarar Lucas.

– Pode deixar, doutor. Estou fazendo tudo como o senhor mandou.

Lucas percebe que há algo de errado na reação da paciente.

– Mesmo? Se a senhora estiver com algum problema, pode aparecer amanhã no consultório. Não precisa marcar hora, não.

Um silêncio – no mínimo esquisito – fica entre os dois. A atendente é quem corta o clima:

– Deu tudo R\$125,38, senhora. Débito ou crédito?

Desorientada, Estela pega um cartão na bolsa e entrega para a atendente. Lucas fica ali, tentando entender o que está acontecendo. Após concluir a compra, Estela pega o cartão de volta, põe na bolsa e vai se retirando. Lucas, no entanto, decide fazer uma última tentativa.

– Dona Estela, a senhora vai no meu consultório amanhã?

Estela olha em volta, pensativa. Depois de alguns instantes, fala sem encarar Lucas:

– Vou tentar, doutor. Tenho alguns compromissos de trabalho amanhã. Assim que puder, eu apareço lá. Boa semana para o senhor! Tchau!

Estela sai empurrando seu carrinho de compras. Lucas fica paralisado, como se tentasse processar a reação de sua paciente. A atendente, já sem paciência, resolve despertá-lo daquele “transe”:

– O senhor vai passar as compras agora ou vai esperar a chuva passar?

Lucas olha para a atendente e, sem falar nada, pega um saco de batatas de dentro do carrinho.

.....●.....

A chuva forte passou. Uma garoa fina ainda cai pela cidade. Lucas sai do mercado empurrando seu carrinho de compras. Ainda não processou muito bem o diálogo que teve com a paciente. Por que Estela parecia querer fugir de sua presença?

Uma poça interrompe sua conversa consigo mesmo. Ele chafurda o sapato seminovo na água e na lama. “Droga! Por que não troquei o sapato pelo tênis em casa?”, lamenta-se. Vida que segue. Lucas encosta o carrinho de compras ao lado do seu porta-malas, abre o carro e começa a guardar as compras. A garoa embaça as lentes dos seus óculos, dificultando um pouco o trabalho.

O médico termina de guardar as compras no carro e tira os óculos. Depois de alguns instantes limpando as lentes na camisa, Lucas coloca os óculos de volta no rosto e fecha o porta-malas. O susto é imediato. Talvez porque as lentes estivessem ainda um pouco embaçadas ou sujas, Lucas jura que é aquele velho senhor, Bento, quem está em pé ao lado de seu carro, encarando-o com um sorriso no rosto.

– Caceta! Que susto o senhor me deu!

– Oi, doutor Lucas. O senhor vai usar o carrinho ou posso pegá-lo?

Lucas leva alguns segundos para entender a pergunta. Irritado pelo susto, ele empurra levemente o carrinho na direção de Bento.

– Toma. Já terminei por aqui. Só não sei porque você quer esse carrinho. Assombrações agora fazem compras no supermercado?

Bento solta uma risada bem-humorada.

– Eu? Assombração? Que é isso, doutor? Eu sou só um velhinho bem-humorado que vive cruzando seu caminho. Coincidências existem, sabia?

– Eu não sou homem de acreditar nelas. Com licença...

Lucas tenta entrar no carro, mas Bento está parado bem ao lado da porta e não se move nem um milímetro. Certo. A conversa ainda não terminou.

– Eu disse com licença, Bento.

– Que bom, doutor. O senhor não esqueceu o meu nome dessa vez. Um **Sigma-DOC** sempre lembra o nome de seus pacientes. Pode ser até que você já esteja a caminho do próximo nível...

– Que seria?

– Tornar-se um **Lambda-DOC**! Que é meio caminho para ser um **Alfa-DOC**.

– Olha só, eu estou com muita fome e preciso ir para casa. Depois a gente conversa melhor sobre essa história de sigma, lambda e alfa, ok?

Lucas faz que vai entrar no carro, mas Bento segue impassível.

– Lucas, agindo assim, você já imaginou que relação está construindo comigo?

O médico se surpreende com a pergunta.

– Que relação? Eu só quero fugir daqui o mais rápido possível. Sabe... eu não gosto de chuva e acho que ainda vai cair mais uma tempestade.

– Você quer fugir igual sua paciente, certo? A dona Estela.

Lucas fica aturdido com essa observação e fica boquiaberto. Bento comemora: conseguiu, finalmente, a atenção desse jovem tão rebelde.

– O que foi? Surpreso porque eu sei da dona Estela? Ela seria uma ótima paciente de seu consultório. Assim como muitos outros que um dia passaram por lá e não voltaram mais. Você já parou para pensar por que eles vão e não voltam?

– Porque não precisam. O tratamento faz efeito e eles ficam bem – responde Lucas, vaidoso.

“Dar o braço a torcer para esse fantasma? Nem pensar”, pensa consigo mesmo.

– Então como você me explica o fato de a Estela estar se consultando com outro médico? Ela não seguiu o seu tratamento e procurou uma segunda opinião. Por isso não quer marcar uma nova consulta com você, doutor Lucas Rafaelli.

O médico fica atônito e não sabe o que dizer. Ele olha em volta, como se procurasse ajuda ou uma resposta para aquela situação. Como uma paciente preferiu outro médico e ele não se deu conta disso? Sequer cogitou essa possibilidade ao confrontá-la cara a cara?

– Mas por que ela fez isso? Eu sou um médico tão ruim assim?

– Não. O problema, Lucas, é que você não gerou confiança na Estela. Lembra que ela foi ao consultório com a filha dela? Você já conhecia a menina?

– Foi a primeira vez dela ali. Nem perguntei o nome dela...

– Ela foi ao consultório com a mãe porque não estava confiando no tratamento que ela estava fazendo. A filha quis conhecer o médico com os próprios olhos.

Lucas parece arrasado e tenta lembrar onde foi que errou.

– Eu passei o tratamento errado, então?

Bento sorri, tranquilizando-o.

– Claro que não, doutor Lucas. Você sabe o que faz. A paciente é que não seguiu suas orientações como deveria. Só que ela não quis admitir para a filha que o erro era dela. Então, levou a filha para conhecer o seu consultório. Foi aí que tudo desandou.

Lucas nada fala, só ouve.

– Você não conseguiu transmitir confiança para a filha, que convenceu Estela a não voltar mais. A menina disse para a mãe com todas as letras: a sua secretária é esquisita, o seu consultório é feio e você estava mais interessado na tela do computador do que no rosto da mãe dela. Sinceramente, doutor Lucas, não tiro a razão dela em nenhum ponto.

O médico sente o baque, mas não deixa o orgulho cair.

– Portanto, a culpa não foi minha. Aquela menina que ficou enchendo os ouvidos da mãe.

Bento assente com a cabeça.

– É verdade. A família, muitas vezes, influencia a decisão dos pacientes. Por isso, é importante construir uma boa relação com os pacientes e com todo mundo em volta deles. Um bom relacionamento com o paciente é igual a uma casa bem construída. Se você não coloca os alicerces e os tijolos do jeito certo ou se você usa cimento de má qualidade, uma hora a construção desaba.

Lucas desvia o olhar, entendendo a metáfora. Bento continua sua explicação.

– Se você tivesse construído uma relação forte e de confiança com Estela, nada que a filha dela dissesse mudaria a opinião dela. Pelo contrário: a própria filha também passaria a confiar em você.

Neste momento, a garoa fina começa a engrossar. Bento começa a empurrar o carrinho, saindo do caminho de Lucas, que se vira para onde o velho senhor está.

– Espera. Não tem nada que eu possa fazer para melhorar a minha relação com os pacientes?

Bento sorri e para um instante seu caminho.

– Claro que tem. Um monte de coisas. O melhor é você descobrir sozinho, Lucas. Aí, sim, você se tornará um **Lambda-DOC!** Pense no Fabinho.

Ao ouvir o nome do seu paciente mais novo, o médico arregala os olhos de espanto.

– Fabinho? Você sabe dele também?

– Vamos dizer, doutor, que sei um pouco de tudo sobre você – diz Bento, sorrindo.

O velho senhor volta a empurrar o carrinho. A chuva está mais grossa. Pingos voltam a embaçar as lentes dos óculos de Lucas, que ainda está atordoado com o rumo da conversa.

– E o que tem o Fabinho, afinal?

Bento segue andando na direção do mercado enquanto fala.

– Ele contou para você o maior segredo da vida dele. Sabe por que ele fez isso? Porque confiou em você naquele momento. Quando o paciente não confia no seu médico, não conta seus segredos, não segue o tratamento, nem volta para a próxima consulta. Deu para entender?

Bento se vira e continua empurrando o carrinho na direção do supermercado. A visão de Lucas está embaçada por causa da chuva. Ele tira os óculos mais uma vez e os limpa em sua camisa. Quando os põe novamente no rosto, o velho senhor sumiu. O carrinho, porém, está largado na entrada do supermercado.

O ronco que vem do estômago de Lucas e o frio que a chuva traz é que tiram o médico do transe. Ele se dá conta que está parado no meio do estacionamento, olhando para o nada, em pé ao lado de seu carro. Despertando de seu sonho (ou seria alucinação?), Lucas entra no carro e se senta no banco do motorista.

Ele gira a chave na ignição e percebe, nesse momento, espantado, um símbolo desenhado no vidro de trás. No meio da água que escorre, ele reconhece a letra grega lambda (λ) desenhada, como se alguém tivesse passado o dedo sobre a superfície molhada.

Quando está prestes a sair com o automóvel, o celular toca. “Deve ser a minha mãe novamente. Ela tem um radar para saber quanto eu estou dirigindo. Só liga nessas horas”, pensa Lucas, já pegando o aparelho sem nem olhar quem liga.

– Oi, mãe! O que foi dessa vez?

Uma voz feminina solta uma risada do outro lado.

– Mãe? Eu nem sabia que tinha um filho... ainda mais desse tamanho!

Lucas, constrangido, abre um sorriso amarelo, reconhecendo a voz.

– Helena? É você? Está tudo bem contigo?

– Comigo está. Sua voz é que parece um pouco estranha.

– É fome. Você não sabe a aventura que eu já passei para conseguir comida.

– Imagino. Quer jantar comigo? Acabei de chegar num japonês aqui perto de casa... Sozinha.

Sem pensar duas vezes, Lucas manobra o carro e sai do estacionamento. Ele nem percebe o velho senhor de bengala que ainda o observa de longe, atrás de uma árvore.

– Ah, doutor Lucas, meu caro **Lambda-DOC**, você nem imagina a reviravolta que está chegando em sua vida. Mas, também, só assim para você ficar mais perto de se tornar um verdadeiro **Alfa-DOC**. Nenhum temporal se compara a nada do que está por vir, pode ter certeza... – profetiza Bento.

As iluminações de Bento

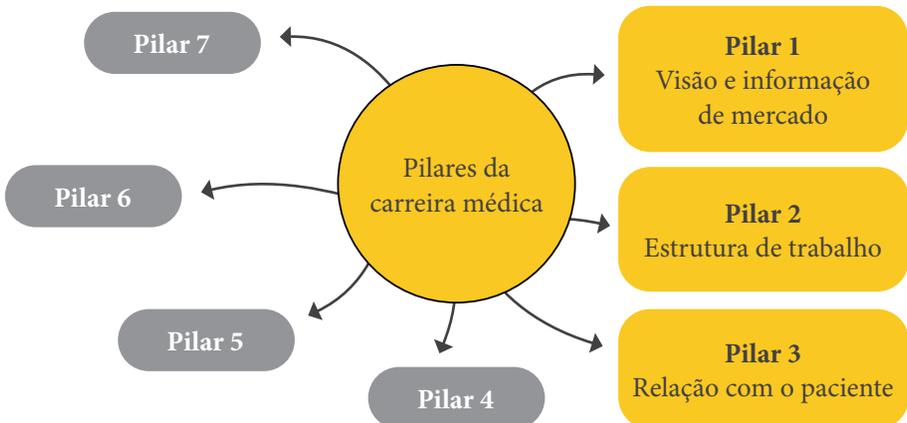
PILAR 3

RELAÇÃO COM O PACIENTE Lambda-DOC (λ)

Você se imagina como médico sem seus pacientes? A pergunta pode parecer estranha e a resposta, óbvia. Porém, ela faz todo o sentido quando falamos sobre a importância de construir uma boa relação com seus pacientes. Não existe Medicina sem médicos, assim como também não existe Medicina sem pacientes. Mais importante do que isso: não existe Medicina sem uma boa relação médico-paciente.

A relação médico-paciente é a construção de uma cumplicidade, influenciada por outros grupos de pessoas (equipe de colaboradores) e por um conjunto de percepções, incluindo a estrutura e seus recursos físicos. O paciente é o indivíduo mais importante desse processo. É para ele que o médico se gradua, monta e mantém a estrutura de atendimento. Em última análise, é para ele que o profissional existe enquanto médico.

No processo de qualificação Alfa-DOC, chegamos, então, à terceira etapa. Nele, você já passou pela visão do mercado como um todo e na análise interna da estrutura de seu consultório. Agora, está na hora de olhar, de verdade, para quem está sempre a sua frente.



NA PRÁTICA...

1. ACEITE QUE SUA VISÃO É DIFERENTE DA VISÃO DO PACIENTE

Apesar de toda sua importância, nem sempre o relacionamento com o paciente é construído de maneira adequada. Isso porque estamos falando de duas pessoas diferentes e que, portanto, possuem visões distintas sobre um mesmo assunto. Para muitos médicos, a relação com o paciente só é importante quando a consulta acontece de fato. Como se todo o percurso que o paciente passou para agendar o atendimento, ser recebido pela recepção e aguardar na sala de espera não tivesse peso algum. Ledo engano.

A visão do paciente é muito mais ampla. Para ele, o atendimento médico começa antes do momento em que ele entra em contato para agendar a consulta e só termina bem depois da consulta, quando ele avalia se fará o tratamento proposto ou se deve retornar ao consultório posteriormente. Compreender todo esse processo (chamado de ciclo da relação médico-paciente) é fundamental para o médico.

2. ENTENDA O CICLO DA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE

Basicamente, o ciclo da relação médico-paciente é composto por cinco momentos: interesse (paciente sente necessidade de buscar um profissional), agendamento (ele marca a consulta), recepção (ele chega ao consultório e aguarda a consulta), atendimento médico (ele passa pela consulta) e pós-consulta (ele adere ao tratamento ou não).

Na prática, o resultado da relação médico-paciente é a soma da experiência que o paciente possui em cada um desses momentos. Quando o médico garante que cada uma dessas etapas seja bem realizada, sua credibilidade aumenta e sua marca se fortalece. Se qualquer uma dessas etapas não tiver sua atenção, possivelmente você não construirá um bom relacionamento com seus pacientes.

3. MAPEIE OS MOMENTOS DE CONTATO

Em cada etapa do ciclo da relação médico-paciente, você, sua equipe ou seu serviço como um todo têm contato com o paciente. Para que seja construída uma relação de confiança entre vocês, é preciso mapear cada um dos cinco momentos do ciclo, garantindo que em nenhum deles o paciente tenha uma visão ruim ou equivocada do atendimento. Nas próximas dicas, vamos falar sobre cada uma das etapas do ciclo.

4. TENHA ATENÇÃO À DIVULGAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS

Na fase de interesse, a primeira do ciclo da relação médico-paciente, é preciso estar atento à forma como seu consultório ou clínica é divulgada na internet, redes sociais, junto aos convênios e no boca a boca (um paciente ou um médico indica

o seu consultório). Potenciais pacientes podem desistir de agendar uma consulta por não terem uma boa impressão de seu serviço.

5. PENSE NO PROCESSO DE AGENDAMENTO

Como o seu paciente marca uma consulta? O atendimento telefônico é adequado? O agendamento on-line funciona? Sua agenda está sempre lotada e ele é obrigado a esperar semanas por uma primeira consulta? Tudo isso pode prejudicar a avaliação dele em relação ao seu serviço. Reflita sobre isso.

6. RECEPCIONE COMO VOCÊ GOSTARIA DE SER RECEBIDO

A terceira etapa do ciclo da relação médico-paciente é o momento quando o paciente tem, pela primeira vez, contato presencial com seu serviço. Por isso, ter cuidado com a estrutura, o ambiente físico e a recepção como um todo é fundamental (lembre-se de que falamos disso no capítulo anterior). Ponha-se no lugar do paciente e analise se você gostaria de ser recepcionado como ele é recebido em seu consultório.

7. APROVEITE A HORA DA VERDADE PARA CRIAR LAÇOS

O momento da consulta, para muitos médicos, é o principal para construir uma boa relação médico-paciente, como se um atendimento ruim em todas as demais etapas fosse apagado por uma boa consulta. Não é. Porém, quando você fica frente a frente com seu paciente – o que se chama de “a hora da verdade” –, tem a oportunidade de ir além de apenas um atendimento médico padrão. Você pode criar laços. Como? Criando um “banco de dados” com informações pessoais.

Na própria ficha do paciente, física ou virtual, você pode colocar informações que podem ser utilizadas e lembradas em consultas posteriores. Por exemplo: seu paciente conta, durante a consulta, que está preocupado com a proximidade do casamento da filha. Por que não registrar isso na ficha dele? Na próxima consulta, pergunte: “Como foi o casamento da sua filha?”. Isso demonstra interesse no paciente como ser humano – não apenas como portador de uma doença –, criando um laço importante com ele.

8. LEMBRE-SE DE QUE A CONSULTA NÃO TERMINA QUANDO ACABA

O pós-atendimento pode ser tão importante quanto as outras etapas do ciclo da relação médico-paciente. Por isso, mantenha um canal de comunicação aberto com os pacientes. Seja pelo telefone do consultório, celular, aplicativo de mensagens, redes sociais ou e-mail, é importante que eles saibam como contatá-lo, caso precisem ou tenham dúvidas. Além disso, tenha um mecanismo para medir periodicamente a satisfação do paciente. Receber *feedbacks*, positivos ou negativos, pode melhorar os serviços oferecidos.

9. ENTENDA QUEM É SEU PACIENTE

Para que todas as etapas do ciclo da relação médico-paciente funcione bem, é preciso que você entenda quem é seu paciente. Não estamos falando, aqui, do perfil dele (faixa etária, gênero, classe social etc.), mas da compreensão do que ele espera. Quando o paciente procura seu atendimento, além de querer resolver problemas de saúde, o que mais ele deseja? O que ele pensa sobre um serviço de saúde de qualidade? Quais são suas expectativas? Se você souber as respostas para essas perguntas, com certeza conseguirá organizar seu serviço para atender o que seus pacientes desejam.

10. SUPERE AS EXPECTATIVAS

Além de entender as expectativas dos pacientes, é importante pensar em como superá-las. Quando você oferece um atendimento aquém do que o paciente espera, ele fica insatisfeito. Se seu atendimento está dentro do esperado, temos a satisfação do paciente. Mas quando seu atendimento vai além, você consegue algo maior que a satisfação: o encantamento. Pacientes encantados tendem a voltar mais vezes ao consultório, além de indicar seu serviço para outras pessoas, como amigos e familiares.

Por isso, pense, em cada etapa do ciclo da relação médico-paciente: o que posso fazer neste momento para que o paciente tenha suas expectativas superadas? Envolver, também, sua equipe nesse processo, pois ela precisa ter a consciência de que esse deve ser o objetivo do atendimento.

11. CONSIDERE OS PACIENTES “INDIRETOS”

Muitas vezes, o paciente não vai sozinho ao consultório. Em algumas especialidades, isso é mais comum. Na Pediatria, seu paciente está sempre com um ou os dois pais ou um responsável (avós, tios etc.). Na Ginecologia, muitos maridos acompanham suas mulheres grávidas. Pacientes idosos, geralmente, vão com parentes ou cuidadores. Os pacientes indiretos são tão importantes quanto os diretos, pois eles também têm poder de decisão e influência na avaliação que é feita sobre o atendimento. Dê sempre atenção a eles.

12. USE DA EMPATIA COMO PEDRA FUNDAMENTAL DE SEU ATENDIMENTO

Empatia é a qualidade de se colocar no “lugar do outro”. Ela é fundamental para construir uma relação médico-paciente de confiança e duradoura. Nunca deixe de ser empático com seu paciente. Reflita o tempo todo se você estaria satisfeito com o serviço que você oferece. Se a resposta for não para algum item do atendimento, está na hora de mudar.

Ilumine-se!

Pilar 3: Relação com o paciente

1. Aceite que sua visão é diferente da visão do paciente
2. Entenda o ciclo da relação médico-paciente
3. Mapeie os momentos de contato
4. Tenha atenção à divulgação dos seus serviços
5. Pense no processo de agendamento
6. Recepcione como você gostaria de ser recebido
7. Aproveite a hora da verdade para criar laços
8. Lembre-se que a consulta não termina quando acaba
9. Entenda quem é seu paciente
10. Supere as expectativas
11. Considere os pacientes “indiretos”
12. Use da empatia como pedra fundamental do seu atendimento

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 4

A cor do momento

“Quem faz o homem feliz
não é o dinheiro: é a retidão
e a prudência”.

Demócrito (460 a.C – 370 a.C)

Mais um dia de trabalho. Lucas abre a porta do consultório. Apesar dos últimos acontecimentos – nada agradáveis, por sinal –, até que ele tinha um pouco de esperança de que aquela seria uma quinta-feira especial. Você, caro leitor, não sabe quais são esses últimos acontecimentos. Nossa história deu um salto de algumas semanas. Não estamos mais naquele dia nublado no qual Lucas encontrou Bento no estacionamento de um supermercado.

Depois daquele dia, Lucas Rafaelli saiu algumas – ou melhor, diversas – vezes com Helena. Jantar, cinema, festa de amigos, caminhada no parque... programas de namorados. Sim, eles já fizeram aquilo que o caro leitor está imaginando. Algumas vezes. E todas muito boas. Os corpos deles sempre sabiam onde se encaixar, do jeito certo, na hora exata, com os melhores resultados. O problema era justamente esse: Lucas estava sentindo algo mais por Helena – e sabia que era recíproco –, mas não se sentia preparado para dar um passo além. Ela era uma mulher bem-sucedida: uma clínica cheia de clientes, uma casa só dela, um carro do ano, sem dívidas, nem dores de cabeça. Já ele...

Na noite anterior, Lucas teve uma conversa com Helena sobre isso. Eles estavam seminus na cama. O sexo tinha sido maravilhoso, mas ele não parava de pensar no que seria deles no dia seguinte. Helena percebeu que algo o afligia. Lucas foi sincero: disse que gostava do que eles tinham, mas não daria um passo a mais. Não agora. Helena se decepcionou. Disfarçou, vestiu-se e foi embora com uma desculpa esfarrapada. Lucas ficou ali, admirando o teto do quarto, pensando em um futuro incerto.

Isso tudo explica o mau humor latente que Lucas carrega para o seu consultório nesta manhã de quinta-feira. Há a esperança de que hoje seja melhor, mas isso só até encarar a sala de espera vazia e Marilda pintando as unhas em plena mesa da recepção.

– Marilda, o que significa isso? Cadê a compostura? – pergunta Lucas, já irritado.

A atendente apenas levanta o olhar na direção do médico e, com um muxoxo, responde enquanto segue fazendo sua arte:

– Desculpa, doutor. Mas essa tal de compostura não marcou hora na agenda hoje.

Bufando de ódio, Lucas sai da recepção a caminho de sua sala. Marilda não parece se incomodar. Ela olha para dois vidrinhos de esmalte vermelho na sua frente e grita na direção da sala de Lucas:

– Doutor, o senhor prefere vermelho cereja ou vermelho luxúria?

Lucas reaparece na porta da sua sala, ainda possesso com a atitude de Marilda:

– Do que você está falando, Marilda?

– Da cor do esmalte, doutor!

O médico respira fundo para responder. Ele sabe que a vontade, neste momento, é de esganar a recepcionista. Porém, não se pode perder o controle, jamais!

– Pinta de vermelho tomate!

E dito isso, ele volta para sua sala, batendo a porta com força. Marilda olha para o seu estojó de manicure. Não encontrando a cor que o médico citou, ela escolhe o vermelho luxúria mesmo.

.....●.....

Horas depois, já com o vermelho de suas unhas reluzindo novamente, Marilda deixa vários papéis sobre a mesa de Lucas. O médico a encara com um olhar de poucos – aliás, pouquíssimos – amigos.

– O que é essa papelada, dona Marilda?

A atendente se acomoda na cadeira da frente, pois sabe que a conversa vai longe.

– Bem, doutor, temos aí alguns papéis dos convênios para o senhor assinar. Guias e contratos, essas coisas... Tem também um recado que o seu gerente mandou, sobre um cheque devolvido. Dois boletos que vencem amanhã, e eu preciso que o senhor libere o pagamento. E, como o mês acaba na semana que vem, já trouxe a planilha do próximo mês. Toda em vermelho, como o senhor pode ver.

– Você, então, poderia ter pintado suas unhas de vermelho orçamento, não é? Para combinar! – responde Lucas, irônico, enquanto já começa a pegar os primeiros papéis sobre a pilha.

Minutos depois, Lucas assina alguns papéis e verifica outros. Sua irritação não diminui nem um milímetro. Marilda percebe que o médico está mais nervoso que o normal.

– Doutor Lucas, está tudo bem com o senhor?

– Claro que está... nada que um **Lambda-DOC** não consiga resolver! – responde, distraído, sem tirar os olhos dos papéis.

– Lambe quem, doutor? – surpreende-se Marilda.

Lucas percebe que falou besteira em voz alta e se corrige:

– Nada, Marilda. Esquece... Vamos falar do que interessa. Estou um pouco preocupado com a nossa situação financeira. Além disso, sempre tenho a impressão de que você me faz assinar mais papéis do que o necessário. Tem certeza de que não está passando todos os meus bens para o seu nome?

Marilda dá uma sonora risada. Lucas interrompe o que faz e olha para ela por sobre as armações dos óculos, sem levantar a cabeça.

– Bens, doutor? Uma casa e um carro que o senhor não consegue quitar nunca?

Lucas bufa de raiva, controlando-se mais uma vez. Marilda percebe que foi longe demais.

– Desculpa, doutor... eu e minha boca grande!

Lucas assente com a cabeça e volta sua atenção novamente para os papéis. Marilda, mudando o tom de voz, tenta ser mais apaziguadora.

– Doutor, desculpe perguntar, mas o senhor está assim por que o movimento do consultório está fraco? Ou aconteceu alguma coisa que eu não saiba?

Lucas assina mais um papel enquanto responde.

– O movimento não está tão fraco, Marilda. Hoje já atendi dois pacientes.

– E já estamos quase no final do expediente. Outros dois que marcaram a consulta nem apareceram.

O médico a ignora e olha para o seu orçamento do próximo mês. A recepcionista tinha razão: vermelho é a cor do momento. Muitas dívidas, poucas previsões de receita. Marilda o vê preocupado e resolve fazer a pergunta que coça em sua língua há tempos:

– Doutor, fala a verdade: esse mau humor todo é porque seu namoro está com problemas. Acertei?

Irritado, Lucas larga os papéis sobre a mesa e encara Marilda.

– E eu lá tenho namorada?

Marilda começa a juntar os papéis sobre a mesa de Lucas e dá uma risada.

– E a doutora Helena? Vocês estão saindo juntos há três meses. Se isso não é namoro, é o quê? Doutor, você é lindo, mas não é nenhum juvenzinho para ficar enrolando a moça. Eu sou uma mulher vivida e entendo das coisas: você ama essa mulher, mas tem medo de assumir. Aí, fica dando desculpas para fugir do compromisso e acorda todo dia assim, soltando marimbondos no mundo.

Sorrindo, Marilda se levanta com os papéis na mão, caminha até a porta e sai. Lucas fica boquiaberto e atônito, sentado à mesa. Como ela conhece tão bem seus sentimentos – se nem ele mesmo os conhece? O fato é que, realmente, sua relação com Helena foi mais longe do que ele imaginava. Sem dúvida, ela era a mulher certa para fazê-lo feliz, mas Lucas não sabia como fazer dar certo ao lado dela.

Distraído, o médico pega uma revista científica – uma edição da *Nature* que, já há alguns dias sobre a mesa, espera para ser lida. Ele bem que tenta ler um artigo, mas o pensamento voa longe e aterrissa em uma noite, há duas semanas, quando saiu para jantar com Helena em uma temakeria maravilhosa.

Não havia sido ruim, mas também não poderia afirmar com todas as letras que tinha sido bom. Não por ela, sempre linda, exuberante e empolgada com sua rotina profissional. Sua presença transbordava alegria em viver. Lucas, ao contrário, sentia-se cada vez mais constrangido com o sucesso dela. Aos poucos, ele se tornou quieto e taciturno ao seu lado. Os dois já são namorados, mas oficialmente ainda amigos. Isso porque há algo que o deixa travado, algo que o impede de tomar uma iniciativa para deixar claros os sentimentos que ambos compartilham um pelo outro.

Helena sempre elogia o carrão que Lucas comprou. Mal sabe ela que o veículo foi financiado com um número de parcelas a perder de vista. A qualquer momento, pode ser que nem haja grana suficiente para honrar essa dívida... Aquela mulher era bem-sucedida, e Lucas sentia-se perdido, sem pacientes, com um carro financiado e um apartamento... bem, do qual ele também não é dono! O imóvel foi financiado em suaves prestações por 30 anos.

“Nada de fato é meu”, lamentou Lucas, na ocasião. Tudo isso povoou sua mente na temakeria. Como ele poderia ficar ao lado de uma mulher tão maravilhosa se ele mesmo não consegue pôr sua vida nos trilhos? Por isso, mesmo percebendo que Helena queria uma possível extensão daquele jantar em um encontro mais íntimo, naquele dia Lucas não tomou a iniciativa de convidá-la para seu apartamento. Sua baixa autoestima fez com que ele a levasse logo para a casa dela e despediram-se rapidamente ainda no carro. Helena percebeu que havia algo errado, mas não se sentia à vontade de perguntar o que estava acontecendo. O clima entre eles ficou mais do que estranho.

Dias depois, o relacionamento já estava melhor novamente. Só que – assim como na noite passada –, ainda não estava normalizado. É como uma peça de porcelana quando cai no chão. Você pode até juntar os cacos de novo, mas dificilmente tudo será como antes. Quando percebeu que Helena era a mulher certa para ele, enquanto ele não era o homem certo para ela, Lucas nunca mais relaxou ao seu lado.

“Que encrenca eu fui me meter, meu Deus?”, pergunta-se Lucas, enquanto ainda reflete sobre o que aconteceu na noite anterior. Ele respira fundo, fecha a revista, levanta-se abruptamente e se dirige até a recepção. Lá, encontra Marilda entretida com uma nova fase de Candy Crush no celular.

– Marilda, já vou. Não tem ninguém marcado mesmo, e tenho alguns assuntos para resolver – avisa Lucas, já caminhando para a saída.

– Está bom, doutor. Resolveu dar um jeito na sua relação chove-não-molha com a doutora Helena? – pergunta a abusada atendente, sem tirar os olhos do *smartphone*.

Lucas a olha com raiva: ainda não decidiu se a demite ou se a esgana primeiro.

– Marilda, a minha vida pessoal não interessa aqui. Estamos entendidos?

A recepcionista, concentrada em seu joguinho, dá de ombros:

– OK, doutor, está entendido...

Lucas sai, batendo o pé com força – e com raiva. Marilda, sorrindo, fala para si mesma:

– Tadinho, tão enrolado... precisa mesmo dar um jeito nesse namoro.

E, de repente, dá um grito de comemoração! Passou da fase na qual estava presa há três semanas.

.....●.....

A verdade, porém, é que Lucas não tem qualquer assunto para resolver fora do consultório. Ou melhor, ele tem toda uma vida para ser resolvida, só não faz ideia de por onde começar. Ele chega à garagem do prédio, entra no carro, sintoniza uma rádio aleatória e segue sem rumo. Como sempre gostou de ver o mar, pega o caminho na direção da orla, inconscientemente.

Durante o percurso, novos pensamentos poluem ainda mais seu raciocínio, nem um pouco claro. “Caso ou compro uma bicicleta?”, pensa ele: “Quer dizer, o que eu faço com a minha vida? Abrir um consultório parecia a coisa certa. Mantê-lo é tão difícil... Qual é o meu faturamento? Por que às vezes tenho mais despesas do que receitas? Nem sei exatamente o quanto estou gastando para manter o consultório... E o que posso fazer para ter mais pacientes?”

O pensamento está longe, mas o carro continua bem preso ao chão. Tanto que, de repente, o motor engasga, dá dois sacolejos e para em uma das avenidas mais movimentadas da cidade.

– E agora? O que é isso? – se pergunta um irritado Lucas.

Minutos depois, após aturar uma verdadeira azáfama de buzinas e xingamentos de outros motoristas, o médico consegue parar o carro em um acostamento. Liga para o seguro e avisam: no mínimo 20 minutos até o reboque chegar. Irritado, ele chuta um dos pneus traseiros:

– Que droga! Um carro caro desses, quase novo, quebrando igual um fusquinha velho?

Nesse momento, alguém surge ali ao lado, e ele nem percebe.

– Lucas, é você?

Surpreso ao ouvir seu nome, ele se vira e se surpreende ao ver Antônio, seu amigo pediatra, olhando-o enquanto pragueja contra seu carro.

– Antônio, você por aqui? Que coincidência, né? – responde Lucas, já abraçando o amigo.

– Está tudo bem? Precisa de ajuda aí com o carro? – oferece Antônio.

– Não precisa... Obrigada! Já está tudo sob controle – desconversa.

Antônio dá um salto, olhando no relógio de pulso:

– Poxa, Lucas, foi bom te ver, mas tenho que voar. Tenho uma reunião e já estou atrasado. Depois a gente se fala melhor. Boa sorte, meu amigo!

Os dois dão um novo abraço, e Antônio parte, apressado. Lucas olha em volta. Carros vêm e vão. As pessoas vêm e vão. Menos seu carro. Menos ele. Neste instante, Lucas se dá conta de algo óbvio: seu carro é vermelho. Talvez essa não seja a cor do momento, como ele chegou a pensar mais cedo.

.....●.....

Sozinho, aguardando pelo reboque que nunca vem, Lucas senta-se em um banco, na praça em frente onde seu carro decidiu “estacionar” por conta própria. Pelo menos, ali, as sombras das árvores o ajudariam a esfriar a cabeça. Após alguns segundos, olhando as “urgências” das redes sociais no telefone, Lucas levanta os olhos e percebe que, bem a sua frente, está o imponente prédio da Bolsa de Valores.

– Caramba! Olha só onde eu vim parar! – exclama para si mesmo.

Encarando aquela construção, Lucas começa a se recordar quando, há alguns meses, na festa de reencontro dos seus amigos, Bart não parava de falar como gostava de operações de risco, como a compra e a venda de ações.

– É assim que eu consigo um capital extra, de vez em quando, para investir em nossa clínica – contou ele, na ocasião.

Lucas começou a achar aquilo tudo uma besteira. Ele – médico! – investindo na bolsa? Para sua surpresa, porém, Helena completou a fala de Bart, bastante animada.

– Eu não entendia nada disso. Nem ele... aí, procuramos um corretor que nos deu todas as dicas. Se você quiser, Lucas, passo para você o contato dele. É claro que o melhor investimento para fazer um negócio crescer não é a compra de ações, mas um corretor ou um especialista em Finanças é sempre bom para que a gente saiba como investir com segurança o nosso dinheiro.

Lucas, como não queria ficar “por baixo” dos amigos, recusou educadamente a oferta de Helena.

– Meu consultório vai bem. Prefiro ganhar capital com o meu trabalho mesmo – respondeu, um pouco vermelho. Talvez por vergonha, por timidez, por constrangimento... ou por isso tudo junto.

Agora, porém, sentado em frente àquele prédio, Lucas começa a achar que deveria ter aceitado a sugestão. Hoje, ele poderia ser um investidor de sucesso, cheio de verdinhas no bolso e no banco. Com isso, seu consultório teria crescido, seu apartamento e seu carro estariam quitados, mais pacientes o procurariam e todos os seus problemas acabariam! O mundo poderia ser perfeito, mas só na cabeça dele. Como fazer tudo aquilo dar certo na vida real?



Trinta minutos... nada do reboque. Lucas olha mais uma vez para a Bolsa de Valores. Sua mente voa, por alguns instantes, para dentro daquele prédio imponente, onde homens e mulheres de negócios estão sempre apressados, falando ao telefone, gritando, olhando grandes painéis luminosos com números e mais números. Seria essa ainda uma visão muito romântica e antiga da Bolsa? Com um mundo repleto de computadores, as pessoas ainda encaravam painéis gigantes durante todo o dia? Ou elas ficam horas e horas frente às cada vez menores telas de computadores e celulares?

– Não acredito! Você está aqui ainda? – diz uma voz familiar, que tira Lucas Rafaelli de seus devaneios com um sobressalto.

O médico abre os olhos e reencontra ali, como um *replay* de uma cena ocorrida há pouco tempo – seria um *déjà-vu*? –, seu amigo Antônio.

– Antônio? Passando por aqui de novo? Só falta me dizer que veio fazer negócios na Bolsa de Valores...

– Não – diz Antônio, soltando uma risada –, mas foi quase isso! Vim conversar com um especialista em Finanças. O escritório dele é ali do lado da Bolsa. Todo mês eu venho aqui para ele me orientar sobre os melhores investimentos, aplicações... essas coisas.

– Você não deveria estar atendendo seus pacientes em vez de perder tempo com essas coisas? – pergunta um estupefato Lucas.

O pediatra apenas abre um sorriso e, quando vai responder o amigo, se interrompe com o som de um celular. Lucas tira o telefone do bolso e se desculpa pela interrupção. Depois de ler uma mensagem na tela do telefone, ele se levanta do banco da praça, animado.

– O reboque está chegando! Finalmente!

– Você já vai embora ou tem um tempo ainda para um bate-papo? – pergunta Antônio.

Lucas pensa por alguns instantes, olha a hora na tela do celular e sorri para o amigo.

– Claro que tenho. Você me espera aqui?

-- Vamos fazer melhor... Ali, do lado da Bolsa de Valores, tem uma cafeteria. Vou indo para pedir um lanche. Estou morrendo de fome. Me encontra lá depois que resolver o problema com seu carro, está bom?

Lucas concorda. Antônio vai andando na direção da Bolsa.

– Antônio! – chama Lucas, lembrando de algo. – Em volta da Bolsa tem um monte de lanchonete e restaurante. Como eu vou saber onde você está?

Antônio para a sua caminhada e, sorrindo, se vira para Lucas:

– Não tem como confundir. A cafeteria que eu falei é a única com a fachada vermelha.

O pediatra segue seu caminho. Lucas nem acredita: vermelho de novo em sua vida?

.....●.....

Após ver seu lindo carro partindo no reboque para a oficina, nosso protagonista reencontra Antônio, agora em uma tranquila cafeteria. No momento em que o garçom lhe serve um *cappuccino*, Lucas faz a pergunta que o atormentou nos últimos minutos:

– Agora, me explica, Antônio, que história é essa de você ter um especialista tomando conta do seu dinheiro? Você é médico ou economista?

Antônio sorri enquanto sorve mais um gole de sua bebida. Depois, calmamente, repousa a xícara sobre o pires e encara Lucas, olhando-o bem nos olhos.

– E não somos, todos nós médicos, um pouco de cada coisa? Economistas, administradores, psicólogos, amigos, filósofos...

– Não vem com essa, Antônio! – corta Lucas, já se irritando com o rumo da conversa. – Eu sou médico. Ponto final. Se eu quisesse ser filósofo, não teria feito faculdade de Medicina.

Antônio suspira, vendo que aquela batalha não teria como ser vencida por ele.

– Lucas, desculpa, mas não dá para conversar com você. Parece que você vê tudo vermelho. É só alguém dizer algo que vai contra o que você imagina, que você ataca.

Lucas baixa a guarda, olhando para a própria xícara.

– Desculpa. Mas nunca imaginei que teria que me preocupar com investimentos, ações... essas coisas. Eu queria ser médico para ajudar as pessoas.

– Eu também. Só que eu tenho um consultório e seis filhos para criar, lembra? Preciso de dinheiro. E mais importante: preciso fazer meu dinheiro render para garantir um bom futuro para mim, para o meu negócio e para minha família. Aprendi isso com meu pai.

– Seu pai? Ele também era médico, não era?

– Sim. Um grande ginecologista. Sempre falou para mim que a gente garante no presente um bom futuro. E é isso que eu faço. Não procurei um especialista financeiro por capricho ou curiosidade. Mas por necessidade. Quando fiz isso, um novo mundo se abriu para mim.

– Seu consultório, então... é um sucesso?

Antônio abre um novo sorriso, orgulhoso.

– Com certeza. Está bombando de pacientes. Sabe que, há poucos dias, comprei um equipamento novo? Última geração! Isso só fez aumentar o número de pacientes.

Lucas ouve isso, e uma luz parece se acender em seus olhos: um equipamento novo!

– É isso, Antônio! É isso que eu preciso para bombar meu consultório também! E aí eu vou deixar de ser um **Lambda-DOC!**

O pediatra não entende a observação de Lucas e o olha espantado.

– **Lambda-DOC?! O que é isso?**

– É uma longa história... começou no nível **Ômega**, passou para o **Sigma** e chegou no **Lambda**. O objetivo é chegar no **Alfa**.

Antônio olha para Lucas, incrédulo. “Será que o meu amigo enlouqueceu?”, pensa. Lucas percebe que está começando a deixar que as loucuras de Bento influenciem suas atitudes. Constrangido, ele tenta remediar.

– Desculpe, Antônio. Isso é um... um programa de qualificação para médicos. Já passei por três níveis e quero ir para o próximo. Para isso, preciso melhorar meu consultório.

– Legal essa história de programa de qualificação! – anima-se Antônio. – Quantos níveis são?

Lucas tenta disfarçar sua incapacidade de responder essa pergunta, mas acaba confessando:

– Eu não sei. Só sei que preciso me tornar um **Alfa-DOC**, que é o nível mais alto. Já me disseram que estou na metade do caminho. Com certeza, comprovando esse equipamento novo, vou saltar um ou dois níveis rumo ao topo!

– Está bem. Mas, afinal, de que equipamento você está falando?

– Eu ainda não sei... mas vou descobrir. Se eu comprar um equipamento novo, vou chamar a atenção de mais pacientes, e o consultório vai bombar.

– Lucas, as coisas não são assim. Demorei anos para comprar esse equipamento. Tive que calcular o investimento, a rentabilidade, o *payback*...

Nessa hora, Lucas já está de pé. Tão empolgado, que nem mais ouve sobre o que Antônio tenta alertá-lo.

– Meu amigo, não vou perder tempo com esses cálculos. Vou fazer a coisa certa. Foi um prazer encontrar você! Manda lembranças para a patroa e para as crianças. Tchau, Antônio!

Lucas sai correndo da cafeteria. Antônio fica ali, atordoado, olhando para a xícara de *cappuccino* deixada para trás quase intocada. “O que o meu amigo está prestes a fazer?”, pensa ele. Depois, reflete mais um pouco: “Será que eu já passei do nível **Lambda-DOC**?”. Antônio não sabe, mas está bem mais próximo de ser um **Alfa-DOC** do que ele próprio imagina.

.....●.....

– O senhor tem certeza disso? – pergunta Edwiges, uma antiga conhecida de Lucas.

Revendedora de equipamentos médicos, ela ajudou Lucas a montar o consultório anos atrás e, neste momento, mal acredita no pedido inusitado do médico que adentrou – ou melhor, se materializou – em sua loja, faz dois minutos.

– É claro que eu tenho certeza. Sempre quis comprar esse equipamento de diagnóstico cardíaco por infravermelho. Dizem que ele opera milagres. Recebi um sinal hoje de que o melhor a ser feito é adquirir um equipamento novo. Isso vai mudar minha vida e meu consultório.

– Mas, doutor Lucas, o equipamento é importado – tenta argumentar Edwiges. – O investimento é bem alto. O senhor não deveria refletir um pouco antes de dar esse passo?

Lucas, porém, parece surdo. Só tem olhos para a foto do Red Heart, o tal equipamento que ele sonha há anos em comprar e cuja foto decora a parede da loja.

– Minha cara Edwiges, você me conhece há anos. O doutor Lucas Rafaelli aqui sabe o que quer. Esse equipamento é caro, mas vai ser minha salvação. Com ele, meu consultório vai se modernizar, os pacientes vão voltar aos montes e eu vou dar um jeito na minha vida.

Edwiges, vendo que não havia mais solução, dá de ombros e segue com a venda do equipamento. Para ela, isso tudo parece uma loucura. Lucas, porém, está mais do que convicto: tudo que aconteceu neste dia é um sinal para comprar o equipamento que ele tanto quer. O enguiço do carro, a Bolsa de Valores, o encontro com Antônio: quem sabe Deus não está lhe mandando uma mensagem? Esse, com certeza, é o caminho rumo ao topo; rumo ao **Alfa-DOC**!

Agora as coisas entrarão no eixo: com o sucesso do consultório, ele conseguirá quitar o carro, o apartamento e – quem sabe? – até oficializar sua relação com Helena. Isso tudo ele pensa enquanto aguarda, sentado na poltrona da loja de equipamentos, pela chegada do carro que pediu pelo aplicativo do celular.

“Seu motorista chegou”, avisa o *smartphone*. Lucas se levanta, sai da loja e vai até o carro preto que o aguarda na entrada. Ele deixa para trás uma preocupada Edwiges, que tem certeza: essa compra ainda vai dar muita dor de cabeça para o doutor Rafaelli.

.....●.....

Lucas se acomoda no banco de trás e fala ao motorista:

– Por favor, o senhor me leva para...

– Sua casa, doutor Lucas? – completa o motorista, de supetão.

Lucas se assusta ao ouvir seu nome e reconhece a voz. O motorista se vira e Lucas vê novamente, a sua frente, o agora já conhecido sorriso de Bento.

– Ah, não! Você de novo não! Eu vou pedir outro carro – reclama, já colocando a mão na maçaneta da porta. Porém, todos os pinos se fecham ao mesmo tempo e Lucas percebe que está preso no carro.

– Não se preocupa, doutor. Eu sou um excelente motorista! – avisa Bento, que mete o pé no acelerador.

O carro dá um salto no meio da rua, canta pneus e deixa a todos – motoristas e pedestres – assustados. O veículo parece desgovernado e vai “costurando” pelo trânsito, ultrapassando carros mais lentos, cortando cruzamentos movimentados. Tudo isso sem causar nenhum acidente e sem ferir ninguém. Lucas, porém, no banco de trás do carro, está em pânico.

– Bento! Para esse carro! Seu fantasma maluco, dirige direito, que eu não quero morrer!

– Está comigo, está com Deus, doutor!

Inacreditavelmente, mesmo com muitas barbeiragens pelo meio do caminho, Bento chega ao prédio onde Lucas mora sem nenhum acidente, arranhão ou incidente.

– Pronto, doutor, está entregue – diz Bento, virando-se para olhá-lo no banco de trás do carro.

Lucas ainda está assustado e, em choque, tenta se recompor. Seu rosto pálido revela que ele ainda não está preparado para sair dali. As pernas bambas parecem não obedecê-lo.

– Obrigado pela viagem – diz, por fim.

Bento sorri e o olha nos olhos:

– Seu rosto está tão pálido. Sabe o que você precisa, Lucas? Ficar mais *krasnyy*.

– E o que significa isso?

– É como a gente fala lá de onde eu venho. *Krasnyy*. Vou soletrar para você: cá-erre-á-esse-ene-ípsilon-ípsilon. Depois você busca na internet o significado.

Irritado, Lucas coloca a mão na maçaneta, já querendo sair dali. Bento, porém, ainda tem mais o que dizer ao médico.

– Lucas, antes de você ir, eu tenho que falar uma coisa para você. Nessa vida, a gente precisa de duas coisas: coragem e calma.

O jovem se interrompe, franzindo o cenho, intrigado:

– Por que você está falando isso?

– Primeiro, porque sua coragem fez você subir mais um nível. Agora, você é um **Delta-DOC**!

– Minha coragem?

– Você teve uma boa ideia: comprou um aparelho que vai modernizar seu atendimento, talvez até consiga diferenciá-lo no mercado. Isso é coragem, o que é muito bom, sem sombra de dúvidas. É o que diferencia um verdadeiro **Delta-DOC** de um **Lambda-DOC**.

Lucas fica radiante ao ouvir isso:

– Eu sou um gênio, não sou?

Bento, porém, o recrimina com o olhar:

– Só que você precisaria fazer isso com mais calma. Talvez, primeiro, você deveria investir em outras coisas, ganhar dinheiro para, depois, comprar o equipamento. Controlar as finanças de um consultório não é tão fácil. Você não pode dispor do dinheiro dessa forma irresponsável. Antes, você tinha que saber quanto ganha, qual é sua receita, seu faturamento, quais são suas despesas... Fazer um orçamento, então, seria fundamental. Você não sabe nem se os convênios vão cobrir o exame que esse aparelho faz. E nem se preocupou em saber se vai precisar de algum profissional especializado para mexer no equipamento. Ou seja, pelo perdão do trocadilho, você pode ter feito uma típica lambança, mesmo sendo um **Lambda-DOC**!

Lucas respira fundo, controlando a raiva que resolveu brotar neste instante.

– Bento, agradeço sua ajuda e sua preocupação. Acho melhor você ir embora, antes que algum guarda passe por aqui e lhe dê uma multa.

– Meu rapaz, eu só quero ajudá-lo.

– Pode ser. Tudo isso que você falou aí é muito importante. Imagino eu... mas para um administrador, um economista, sei lá. Eu sou médico. Comprei o equipamento que meus pacientes precisam. É lógico que eu e a Marilda vamos saber mexer nesse equipamento. Já imaginou? Contratar alguém só para isso? – ri, irônico. – Os convênios aceitam esse exame, é claro! Supermoderno! Como não vão aceitar? É claro que eu sei o faturamento do meu consultório. Vai dar tudo certo!

– Você sabe isso tudo sem nem sequer fazer um orçamento? Poxa, talvez ser um **Delta-DOC** seja pouco para você...

– Deixe de ser debochado! O que eu não tenho é tempo para perder fazendo um monte de planilhas para controlar orçamentos. Eu tenho um contador, sabia?

Ele faz isso para mim.

– Faz mesmo? Você algum dia o mandou fazer?

Mais do que irritado, Lucas abre a porta do carro e começa a sair.

– Tenha um bom dia.

– Espera, Lucas – insiste Bento. – Como eu falei, você precisa de calma e coragem para investir em qualquer coisa na vida: no faturamento do consultório, na compra de um equipamento, no relacionamento com a mulher amada...

Lucas, já do lado de fora, fala para Bento pela janela do carro:

– Não venha você também me falar da Helena! Eu sei que eu estou fazendo a coisa certa. Meu consultório vai ser um sucesso, eu vou ganhar dinheiro, e a Helena...

Bento nem o espera terminar a frase:

– A Helena não vai mais fazer você se sentir inferior a ela, não é?

Furioso, Lucas quase o manda ir para o inferno, mas se controla, o ignora e sai num rompante. Bento, dentro do carro, suspira e fala para si mesmo:

– É, doutor, o peixe morre pela boca.

.....●.....

Lucas entra ainda irritado em seu apartamento, remoendo a conversa que teve com Bento. Ele põe sua maleta no sofá da sala e vai caminhando para o quarto. Ao colocar a mão no bolso da calça, encontra o celular. Ele pega o aparelho, entra na internet e digita no buscador a palavra que Bento fez questão de soletrar: K-R-A-S-N-Y-Y. O resultado o surpreende: “Do russo. Vermelho”.

O médico deixa o celular sobre a cama e pensa consigo mesmo: “Eu vou sair do vermelho. Tenho certeza de que vai dar tudo certo”. De repente, uma mensagem chega no celular. Lucas pega o aparelho de novo e mal acredita na mensagem que chegou: uma simples imagem contendo um triângulo. Ele reconhece o símbolo na hora: é a letra grega delta (Δ).

.....●.....

Seis meses se passaram. Lucas olha para a tela de seu computador. Marilda está em pé, de frente para a mesa dele, tentando decifrar o que se passa.

– Está tudo bem, doutor? Por que você está pálido desse jeito? – pergunta a recepcionista.

Lucas, nesse momento, acaba de ver na tela de seu computador seu extrato bancário. *Krasnyy*.

– Eu nunca vi nada tão negativo na minha vida – desabafa.

– Ih, doutor, está tão ruim assim?

– Ruim estava há seis meses. Agora está péssimo. O que foi que eu fiz, Marilda?

A atendente, já se sentindo íntima, senta-se na cadeira do consultório, como se fosse uma paciente.

– Ah, doutor, o senhor fez besteira, né? Quando aquele aparelho novo enorme chegou aqui, vi logo que ia dar problema. Você gastou um dinheirão naquilo e quase nenhum paciente usa. Os planos de saúde nem cobrem os exames, e a maioria das pessoas não quer pagar do próprio bolso.

Lucas concorda com a cabeça, admitindo seu erro.

– Fiz a mesma coisa quando eu abri o consultório: abri o negócio e não sabia como mantê-lo. O pior é que três pessoas tentaram me dizer que eu estava fazendo tudo sem pensar.

– Pois é, doutor, você meteu os pés pelas mãos mais uma vez.

Lucas abaixa a cabeça e põe as mãos sobre ela, arrasado. Ao seu lado, sobre a mesa, repousa seu celular. Ele pega o aparelho e reabre a misteriosa mensagem que recebeu seis meses antes, com a letra delta. Lucas pensa consigo mesmo: “Foi tão difícil ser um **Delta-DOC**. Não posso ser rebaixado agora!”. O jovem médico guarda o celular no bolso, se levanta e sai, pensativo.

.....●.....

Chegando em casa, horas depois, Lucas ainda está abalado. Segura sua maleta de trabalho como se fosse uma pedra prestes a puxá-lo para o fundo do rio. Ele tenta se recuperar do baque: sua dívida está gigante. Logo, ele terá que se desfazer do carro e do apartamento que tanto gosta de ostentar.

No automático, Lucas coloca a maleta sobre a mesa de jantar, onde há algumas revistas que ele leu na noite passada. A maleta esbarra na pilha de revistas e algumas vão ao chão. Uma delas cai aberta sobre as outras, mostrando a foto de um médico todo empertigado, posando de jaleco e estetoscópio no pescoço. A matéria é sobre um novo tratamento que um médico americano está desenvolvendo contra a obesidade. Os resultados são impressionantes. Lucas vê a revista e reconhece o homem na hora.

– Será esse um sinal divino? – pergunta-se.

Lucas se ajoelha e pega a revista. É uma edição da *Harvard Business*. Ele olha a foto mais uma vez: é o professor John! Sim, o preceptor da pós-graduação que Lucas fez em Nova Iorque, logo após terminar sua residência no Brasil.

– É isso! Ele vai me dar conselhos úteis para sair dessa situação. É a minha tábua de salvação. Ele sempre foi brilhante – diz Lucas para si mesmo, já pegando o celular.

– Consultório. Você quer marcar consulta ou já tem hora marcada? – pergunta Marilda do outro lado da linha, sem se apresentar nem nada.

Lucas acha esse atendimento estranho, mas não está ligando para pensar sobre isso.

– Marilda, sou eu. Eu sei que você já está quase no final do expediente, mas preciso que você desmarque todos os pacientes dos próximos dias.

– Que pacientes?

– Como assim que pacientes? – responde Lucas, antes de refletir por alguns instantes. – Está bem. Eu sei que não tem quase nenhum...

– Se não tem muito, doutor, por que desmarcar, então?

– Marilda, eu vou para os Estados Unidos para falar com o Dr. John Garfield.

– Garfield? Ué, doutor, Garfield não é aquele gato gordo das histórias em quadrinhos?

– Afff, Marilda! Faz o que eu estou mandando, por favor? Eu embarco amanhã mesmo!

Lucas desliga o telefone e olha novamente a foto de John na revista. Ele sorri, confiante: agora, sim, ele sai do vermelho de vez. Adeus, *krasnyy*!

As iluminações de Bento

PILAR 4

FINANÇAS E TRIBUTOS

Delta-DOC (Δ)

Muitos profissionais têm a visão de que a carreira médica é um sacerdócio, à qual se dedicam como missão de vida. Eles não estão errados em pensar assim. Porém, como toda carreira, a Medicina também precisa ser economicamente sustentável para quem se dedica a ela. Pensar em dinheiro e lucro não diminui você como médico. Pelo contrário: garante que você tenha sustentabilidade financeira para manter seu consultório funcionando e crescendo, sua equipe paga e os impostos e tributos em dia.

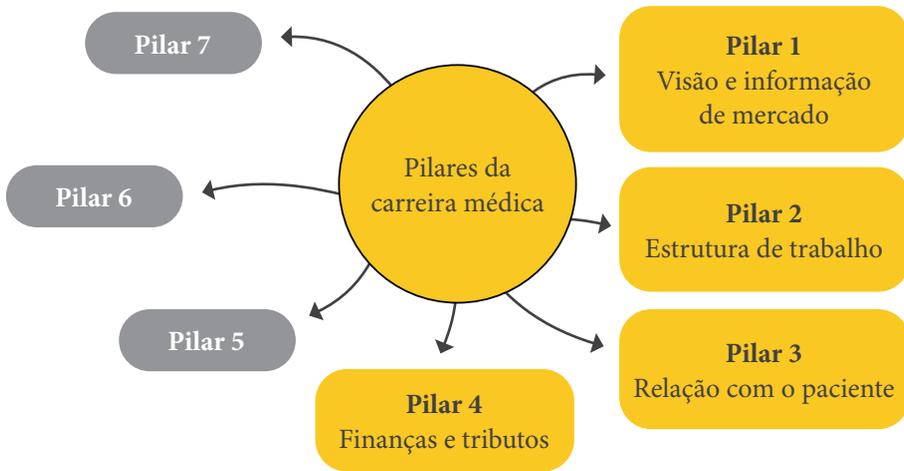
Quando falamos em finanças na área médica, basicamente estamos nos referindo a quatro grandes temas. O primeiro é a organização das contas pessoais e profissionais, que não devem ser misturadas em hipótese alguma. O segundo é a manutenção do consultório e da equipe, promovendo seu crescimento e sustentabilidade. Também temos que falar a respeito das questões tributárias e contábeis, ainda mais no Brasil – um dos países com maior carga de impostos no mundo. Por fim, é preciso pensar em investimentos, pois eles garantem um planejamento em longo prazo e uma reserva em caso de emergências.

Com essa etapa, seguimos no programa de qualificação **Alfa-DOC**. Já falamos sobre a análise do mercado, na estrutura do consultório e na relação com o paciente. Neste capítulo, abordamos mais um pilar para o sucesso da carreira médica: as finanças bem organizadas.

NA PRÁTICA...

1. SEPARE SUAS CONTAS PESSOAIS DAS DO CONSULTÓRIO

Misturar as contas pessoais com as do consultório é um erro muito comum, principalmente quando o médico possui um consultório pequeno. Em estruturas médias ou grandes, como clínicas e hospitais, isso acontece com menos frequência



(mas pode ocorrer, sim, de um sócio cometer esse equívoco). Se você não separa as contas, tende a colocar em risco a segurança financeira de seu negócio e a saúde de suas finanças pessoais e familiares.

2. CRIE MECANISMOS DE CONTROLE FINANCEIRO E ORÇAMENTÁRIO

Existem várias formas de controlar a entrada e a saída de dinheiro do consultório. Para auxiliá-lo nesse controle, o recomendável é adquirir um *software* específico, que fará a padronização desse controle. Além de organizar as finanças atuais, pense no futuro e controle também o orçamento do mês atual e dos próximos.

3. ENTENDA DE ONDE VEM E PARA ONDE VAI SEU DINHEIRO

Controlar o fluxo de caixa é importante, mas tão ou mais importante é entender como funciona esse fluxo. Você sabe, por exemplo, como seu consultório ganha mais dinheiro? É com pacientes conveniados ou particulares? Quanto você ganha em cada consulta – descontando os gastos com equipe e estrutura? Você, realmente, tem lucro no final do mês ou tem prejuízos constantes? Portanto, faça uma análise criteriosa para saber se o fluxo de caixa é saudável.

4. DEFINA QUANTO CUSTAM SEUS SERVIÇOS E QUANTO DEVE COBRAR

Depois de analisar seu fluxo de caixa atual, você deve, também, pensar em como melhorá-lo. Uma das melhores formas para isso é definindo de maneira adequada quanto cada serviço deve ser cobrado no consultório, com base nos custos que você tem para executá-los.

Pense nos custos fixos e variáveis de seu negócio, por exemplo: contas mensais básicas (luz, água, telefonia e internet), gastos estruturais (aluguel e condomínio),

de manutenção (com equipamentos), folha de pagamento (equipe e fornecedores) e insumos em geral (papel, tinta, curativos, seringas etc.). Qual é o peso desses custos em seu orçamento? O valor de sua consulta cobre esse percentual? Reflita sobre isso para definir o quanto cobrar para garantir a saúde financeira de seu negócio.

5. ENTENDA A DIFERENÇA ENTRE INVESTIMENTO E CUSTEIO

Muitos médicos acreditam que seu grande desafio profissional é abrir o próprio negócio. O problema é que eles não entendem que, muitas vezes, manter um consultório ou uma clínica funcionando pode ser mais difícil do que abrir a própria empresa. Ou seja, o custeio é mais caro do que o investimento, principalmente nos serviços de saúde. Tenha muita atenção a isso antes de dar um passo tão importante.

6. AVALIE A COMPRA DE EQUIPAMENTOS COM CUIDADO

Da mesma forma que é preciso atenção ao abrir um negócio na área da Saúde, comprar um equipamento também exige um cuidado redobrado. Muitas vezes, o vendedor ou o fabricante do equipamento está mais interessado na futura manutenção dos insumos consumidos pelo equipamento do que na venda em si. Nesses casos, o equipamento se torna barato para comprar, porém caro para manter.

7. ACOMPANHE O LUCRO DE SEU NEGÓCIO

Lucrar com a Medicina não é errado, como pensam alguns profissionais. Quando obtido de maneira ética e honesta, o lucro é o resultado de um bom trabalho e garante a manutenção desse serviço bem executado em longo prazo. Por isso, é importante você saber o quanto está lucrando. Acompanhe os resultados financeiros de seu trabalho, identificando quais atividades, serviços e procedimentos são mais rentáveis. Em alguns casos, para um acompanhamento eficiente, você pode precisar recorrer a um consultor financeiro ou contador.

8. INVISTA SEU DINHEIRO E O FAÇA TRABALHAR PARA VOCÊ

Ter uma carteira de investimentos é essencial. Para isso, você precisa investir seu dinheiro e não deixá-lo parado. Uma boa carteira de investimentos inclui: reserva de segurança (para que você possa recorrer em caso de necessidades), proteção patrimonial (com a contratação de seguros, também para emergências), renda fixa (principalmente CDBs, títulos públicos e debêntures) e renda variável (principalmente ações e fundos de investimento).

Pesquise sobre cada um desses itens e veja os que são melhores para aplicar seu dinheiro, pensando em seus objetivos em curto, médio e longo prazos. Lembre-se que a ajuda de um consultor financeiro, nesses casos, pode ser importante para escolher os melhores investimentos.

9. DECIDA QUAL REGIME TRIBUTÁRIO ADOTAR

A carga tributária no Brasil é muito grande. Por isso, não devemos deixar de lado a preocupação com impostos, taxas e tributos. Encontrar alternativas legais para pagar menos impostos é possível e financeiramente saudável. Pesquise sobre alíquotas mais baixas de impostos e como adaptar seu negócio a elas. Pense quando pode ser interessante sua atuação como pessoa física e como pessoa jurídica. Além disso, defina com segurança qual regime tributário adotará: lucro real, lucro presumido ou simples nacional.

Ilumine-se!

Pilar 4: Finanças e tributos

1. Separe suas contas pessoais das do consultório
2. Crie mecanismos de controle financeiro e orçamentário
3. Entenda de onde vem e para onde vai seu dinheiro
4. Defina quanto custam seus serviços e quanto deve cobrar
5. Entenda a diferença entre investimento e custeio
6. Avalie a compra de equipamentos com cuidado
7. Acompanhe o lucro de seu negócio
8. Invista seu dinheiro e o faça trabalhar para você
9. Decida qual regime tributário adotar

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 5

Dez passos para trás...

“A cura está ligada ao tempo e, às vezes, também às circunstâncias”.

Hipócrates (460 a.C – 370 a.C)

A manhã é chuvosa e fria. Lucas olha pela janela de seu quarto, enquanto segura uma xícara. Lá embaixo, o formigueiro de gente não para na Quinta Avenida. Ele bebe mais um gole de café e deixa a xícara sobre uma mesinha ao lado da janela. Acordou pensativo.

“Será que fiz a coisa certa de vir até aqui?”, pergunta-se, enquanto limpa as lentes dos óculos com um pequeno lencinho branco. Porém, ele não tem muito tempo para continuar sua reflexão. O celular toca neste momento: ligação do Brasil! Lucas pega o telefone e atende:

– Alô? Marilda? Aconteceu alguma coisa?

Do outro lado da linha, Marilda parece nervosa.

– Aconteceu, sim, doutor. Chegou um comunicado por e-mail daquele convênio, aquele que a gente mais atende aqui no consultório. Eles estão se recusando a pagar todas as consultas em que o senhor usou aquele trambolho.

– Que trambolho, Marilda? – pergunta o médico, em um misto de surpresa e irritação.

– Aquele equipamento esquisito que o doutor comprou e que só trouxe prejuízo. Disseram que esse tipo de serviço não está incluído no contrato. Eu já tinha falado para o senhor, não tinha? Estava tudo muito estranho. Recentemente, eles vinham glosando 30% do atendimento, alegando um monte de coisa. Agora, glosaram tudo. Daqui a pouco, vão descredenciar o consultório. E aí, doutor, como vai ser?

Por alguns breves segundos, Lucas olha novamente pela janela do quarto. Nunca Nova Iorque pareceu tão perto e tão distante. Sua vontade era enterrar a cabeça no Central Park. Como ele não confirmou se o convênio cobriria os novos exames antes de comprar o equipamento? Que atitude de amador...

– Doutor Lucas, você está aí ainda? – pergunta Marilda, visivelmente abalada.

Lucas sai do estado de inércia e dá um pigarro antes de retomar a conversa:

– Estou aqui, Marilda. Olha, eu vim para Nova Iorque para falar com o doutor John. Essa ligação só me mostra como eu estou perdido. Deixa que, assim que eu voltar para o Brasil, a gente resolve isso. O convênio não vai me descredenciar em três dias.

Depois de um instante de silêncio do outro lado da linha, o médico sente um momento de hesitação em sua própria confiança.

– Vai? – pergunta ele, com medo.

Marilda suspira do outro lado da linha

– Acho que não, doutor. Tudo bem. Vou segurando as pontas aqui.

Lucas está prestes a desligar quando Marilda o chama novamente

– Ah, doutor! Esqueci uma coisa... mandei um e-mail para o senhor.

Lucas fica curioso com a notícia.

– Para mim? Por quê? Algum outro problema?

– Não, doutor! – responde Marilda, rindo – É só uma pequena listinha para o senhor comprar. Eu sei que você adora um *outlet*! Aproveita e compra uma coisa para sua namorada. Beijos! – e desliga.

Lucas ainda tenta argumentar:

– Eu já falei que a Helena e eu... – mas já é tarde demais. – Desligou na minha cara! Abusada!

Respirando fundo, Lucas larga o telefone, toma o último gole de café, dá mais uma olhada na Quinta Avenida e no Central Park, toma coragem e sai rumo a seu destino.



Lucas tinha vontade de caminhar até o Columbia University Medical Center, onde já havia estudado e onde reencontraria seu mestre. Porém, teria que ter disposição para fazer uma caminhada de mais de uma hora... Entrou na estação da Quinta Avenida. Apesar dos anos longe dali, ainda não havia esquecido os complicados traçados do emaranhado metrô nova-iorquino. Algumas baldeações depois, Lucas está em frente ao antigo e imponente prédio da Columbia University.

– *Doctor Garfield?* – pergunta Lucas ao entrar na sala daquele que ele considera seu salvador.

John está entretido no computador. Parece sério – e é... Renomado em todos os Estados Unidos, e no mundo, John Garfield tem uma característica bastante peculiar: a extrema sisudez. Dizem que certa vez ele sorriu, mas não anotaram a data no calendário e a história virou lenda. Apesar disso, John é um cara generoso. Dseu jeito, está sempre disposto a ajudar, mesmo que suas ideias tenham ficado estacionadas há algumas décadas em algum velho *drive-in* do século passado.

Quando Lucas entra em sua sala, John está concentrado na tela do computador e nem o percebe ali. Sem graça, Lucas pigarreia. Ainda assim, o médico segue concentrado, até que dá um grito:

– *Oh, shit! You bastard!* (tradução simultânea: “Oh, que merda! Desgraçado!”)

Lucas se assusta e dá um sobressalto. Só então, John percebe a presença dele ali.

– *Oh, man, so sorry! I was checking my messages.* (tradução simultânea: “Oh, meu caro, me desculpe! Eu estava lendo as minhas mensagens”).

Lucas sorri, condescendente:

– *Bad news?* (tradução simultânea: “Notícias ruins?”).

John respira fundo, o olha nos olhos e responde:

– *Just weak men have bad news to receive, man. But, anyway... what can I do for you?* (tradução simultânea: “Só os homens fracos têm notícias ruins para receber, meu caro. Mas, deixa para lá... no que eu posso ajudar?”).

Lucas sorri. John sempre foi assim. Tiradas sarcásticas e certeiras. Muita coisa muda, o tempo todo. Outras permanecem iguais durante décadas.

– *It's me, doctor Garfield. Lucas, from Brazil. Remember?* (tradução simultânea: “Sou eu, doutor Garfield. Lucas, do Brasil. Lembra?”)

John faz um muxoxo e respira fundo, como se estivesse prestes a perder a paciência. Lucas percebe que talvez não seja tão bem-vindo ali quanto imaginava.

– *Yeah*, eu lembro. Sente-se. – fala John, com sotaque – Pelo menos, assim, vou treinar um pouco o meu *Portuguese* e vamos parar com essa tradução simultânea ridícula.

Lucas se senta, constrangido.

– Desculpe, doutor, atrapalhar seu trabalho, mas é que eu vi uma matéria em uma revista...

John o corta, mostrando todo seu enfado.

– Essas *magazines* são *terribles!* Odeio dar *interviews*. Só as *photographs* ficam *good*.

Lucas tenta retomar o pensamento, confuso com a mistura de idiomas que John faz ao formular uma pequena frase.

– Então... aí eu vi sua *interview* e pensei: por que não rever meu antigo professor, não é?

O jovem abre um sorriso meio sem graça. Será que essa desculpa vai colar? John o olha com desdém.

– Você ficou com aquilo que vocês chamam... como é o *name* mesmo? Saudade! Uma coisa que só existe em *Portuguese*.

Pelo jeito, a desculpa vai colar.

– Isso, saudade... Também. Mas vim mesmo por que eu preciso de uma ajuda sua.

John suspira, levanta-se da cadeira e começa a caminhar pela sala, pensativo. É... talvez a desculpa não seja boa. O olhar duro e penetrante do mestre diz claramente isso a Lucas.

– *Let me see if I got it...* Ou seja, deixa eu ver se entendi... Você viu uma foto minha, ficou com saudade e lembrou que precisava do meu *help*.

Lucas abaixa a cabeça, constrangido, enquanto John caminha pela sala em sua volta.

– Isso aí.

John se aproxima da mesa novamente e olha duro para Lucas:

– Se for para pedir *money*... nem tenta! *Money*, que é *good*, nós não *have*.

Lucas tenta consertar o mal-entendido:

– Não, doutor, eu não vim pedir dinheiro. Não é que eu não precise... mas preciso mesmo é de uma orientação sua. Meti os pés pelas mãos e me enfiei num atoleiro. O senhor é renomado, inteligente, bem-sucedido... com certeza vai me dar um conselho para sair desse problemão.

John balança a cabeça, entendendo, por fim, o que Lucas deseja. Ele volta a se sentar na cadeira.

– Conte-me seus *problems*, *my friend*. *Let me see* o que posso fazer para você.

Lucas, sentindo-se mais confiante, começa a contar sua história: a abertura do consultório, a falta de pacientes, os problemas financeiros, a compra do equipamento e o possível descredenciamento de seu convênio mais importante. John ouve tudo com atenção, mas com uma pontinha de desprezo no rosto.

– *Wow! What a big shit you've got in, man!* (tradução simultânea: “Uau! Mas que grande merda você se meteu, meu caro!”).

– Pois é, doutor Garfield. O problema é grande e eu não sei como sair dele. Me ajude, por favor!

John começa a pensar. Passa-se um minuto. O silêncio domina a sala. Lucas olha em volta, sem coragem de encarar o médico. John segue refletindo. Passam-se dois, quatro, cinco minutos e nenhum dos dois fala nada. Até que John suspira, olha bem nos olhos de Lucas e lhe tasca uma resposta curta e grossa:

– Se vira, *man!*

Lucas leva um choque com essa resposta.

– Como assim, doutor Garfield?

John está visivelmente irritado e não mede as palavras em sua lição de moral.

– Lucas, se você estava tão mal no *Brazil*, por que fez uma viagem para os *States*?

Lucas parece atordoado e não sabe o que dizer.

– Eu sei o porquê! Orgulho! *Pride!* Você não queria dar o braço a torcer de que sua vida estava uma *big shit* no *Brazil* e você resolveu buscar uma resposta milagrosa na *Big Apple*.

– Doutor Garfield, não é nada disso! Eu precisava dos seus conselhos.

– Você quer o meu conselho? O meu... *advice*? Então lá vai: para de gastar seu *money*. Vende o tal *equipment* que só deu prejuízo *to you*. Vende o carro, o apartamento... se fosse possível, ia mandar você vender até sua recepcionista.

Lucas mal acredita no que ouve.

– Dr. Garfield! Se eu vendo o carro e o apartamento, como eu vou viver?

John abre um sorriso cínico.

– Endividado e *by yourself*. Ou seja, sozinho.

Lucas fica pasmo e parece em choque. John suspira e percebe que pegou pesado.

– *Sorry*, Lucas. Acho que falei demais. O ponto é, *man*, que você precisa de parcerias. *Partnerships!* Sabe por que eu sou um cara tão famoso, que aparece até na revista de Harvard? É porque eu faço tudo com cuidado e com parcerias. Você quer melhorar seu atendimento. Ok! Mas para isso você precisa ter a ajuda dos convênios e dos seus pacientes. Eu, por exemplo, mantenho vários *projects* com universidades, sociedades médicas, planos de saúde e empresas. São elas que apostam em mim e me fazem ser *who I am*.

Lucas começa a entender aonde John quer chegar.

– O meu orgulho é meu único parceiro hoje, certo?

– Exactly! E eu não diria que o orgulho é um bom companheiro para o sucesso. Nenhum homem é uma ilha... já ouviu isso? Pense no que os outros falam e como eles podem help you. Quando a gente cai em um poço, é muito difícil sair dele sozinho. Ainda mais sem *money* no bolso.

– Fiz tudo errado, doutor. Inclusive vir aqui falar com você.

– Fez sim. *It's true*. Da próxima vez que você quiser falar comigo, me passa uma *message* ou faz um *call*. Economiza seu dinheiro e o meu *time*, ok?

Lucas entende a mensagem e se levanta. É a deixa para sua partida.

– Desculpa, doutor, por tudo. De qualquer forma, acho que os seus conselhos foram ótimos.

Os dois se cumprimentam e Lucas sai, muito abalado. John volta seu olhar para a tela do computador mais uma vez.

– *Well, well... Now, back to work. Let me try again this level!* (sem tradução simultânea. É melhor...)

.....●.....

A volta para o hotel é em silêncio. Lucas não fala, não esboça reações, não pensa. Ele está sem chão. John Garfield, do jeito dele, bateu a real: se Lucas não parar de gastar seu dinheiro do jeito errado, nunca sairá do problema no qual se meteu.

Quando sai da estação na Quinta Avenida, Lucas olha em volta. De um lado, seu hotel. Do outro, o Central Park. Tem melhor lugar no mundo para refletir sobre a vida? Lucas começa a caminhar pelo parque. Seu olhar é de tristeza e desânimo. Sua vontade é de ficar ali para sempre, andando por um dos parques mais famosos do mundo, alheio aos problemas.

De repente, um esquilo passa correndo pelos pés de Lucas. O animalzinho o assusta, mas o tira por um breve instante da letargia na qual se encontra. O esquilo para a dois passos de Lucas, onde encontra uma pequena amêndoa, e começa a roer. Lucas se senta em um banco no caminho para admirar seu mais novo amigo. O esquilo continua a roer a amêndoa, até que um casal passa conversando, e o animal se assusta, fugindo para um arbusto ali perto. Lucas sorri e, distraído, não percebe que alguém se sentou ao seu lado.

– *Bad news?* – pergunta o homem ao seu lado.

Lucas nem se volta para ver quem é. Segue com o olhar perdido, ainda procurando o esquilo nos arbustos. Seu pequeno amiguinho, porém, sumiu para sempre.

– *Yeah. I'm a weak man...* – responde Lucas, lembrando a frase de efeito que John Garfield disse há pouco tempo.

– *You're not, doctor Lucas. It's just a bad moment* – discorda o homem.

Lucas concorda com a cabeça, mas, então, tem um estalo:

– Um momento! Você falou meu nome?

E ele se vira: ali está um encasacado Bento, com um belo cachecol em volta do pescoço e a tradicional bengala apoiada no joelho direito.

– Bento, é você? Até aqui? – indaga Lucas.

Bento abre um sorriso.

– *Let's speak in English, my friend. It's a beautiful language, don't you think?*

– Para de palhaçada! – responde Lucas, irritado – Somos brasileiros! Aperta a tecla SAP!

– Está bem, Lucas... – diz Bento, caindo na risada. – Voltemos para o bom e velho Português. Se bem que eu não sou brasileiro. Essa informação é o que vocês chamam hoje em dia de... *spoiler*. Não é isso?

– Não estou entendendo nada do que você está falando! Veio zombar de mim em terras estrangeiras?

Bento o repreende com o olhar.

– Eu nunca zombei de você, Lucas. Nem nunca faria isso. Vi você passando por aqui, olhando um esquilo tão bonito, e resolvi cumprimentá-lo. Só isso.

– Ah, entendi... quer dizer que você, quando não está me assombrando no Brasil, vem dar uma voltinha no Central Park para relaxar?

– Lucas, não interessa como eu vim parar aqui. Interessa que eu estou aqui.

O jovem não parece disposto a baixar a guarda.

– Para quê? Você nunca me ajuda em nada!

Bento balança a cabeça, negativamente.

– Isso não é verdade. Você, hoje, é um **Delta-DOC**, preste a se tornar um **Gama-DOC**! Isso tudo com a minha singela contribuição. Eu não o ajudo mais porque você não deixa. Eu falei que era precipitado comprar aquele equipamento. Você comprou. Às vezes, Lucas, você tem que ouvir os conselhos dos outros.

A paciência de Lucas chega no limite.

– Eu vim para ouvir um conselho, e o doutor John me espinafrou. Disse que eu sou um cara orgulhoso e inconsequente. Que fico jogando dinheiro fora e desperdiçando o tempo dele.

– Ele falou alguma mentira?

– Não – responde Lucas, irritado por admitir a verdade.

– Ele também falou uma coisa muito importante, Lucas. Sobre parcerias. O próprio John admite que, se não fossem os seus relacionamentos profissionais e as parcerias que ele conseguiu ao longo dos anos, nunca seria o médico que é hoje. Ter parceiros é muito importante para qualquer médico. Talvez essa seja sua maior lição como um **Delta-DOC**.

– Quando se tem o sucesso dele, é fácil ser parceiro de todo mundo. Empresas, convênios, sociedades médicas, universidades, imprensa... Todos querem o doutor John Garfield. Agora, eu? Quem vai querer associar seu nome a um cara como eu? Endividado, enalacrado em problemas, preste a ter que vender o carro e o apartamento para manter o consultório de pé?

Bento percebe que Lucas está nervoso. Realmente, a situação do jovem não é das melhores.

– Lucas, você tem parceiros muito importantes, sabia? Seus colegas, seus pacientes, sua atendente, seu antigo professor... todos podem ajudá-lo. Você não precisa ficar sozinho nessa.

Lucas respira fundo mais uma vez, tentando controlar sua emoção.

– Mas é assim que eu me sinto, em plena Nova Iorque.

Bento o acalma com um olhar condescendente e um sorriso sincero:

– Não se sinta só. Parcerias, até mesmo as internacionais, são importantes. Mas o que importa é aquilo que você faz com elas. Por exemplo: o convênio do consultório é um ótimo parceiro. Se você queria tanto um novo equipamento, por que não pediu a ajuda deles? Eles poderiam orientá-lo, dizendo quais exames eles cobrem e quais eles poderiam glosar.

– É, nessa eu comi mosca mesmo – admite Lucas. – Era só ler o contrato.

Bento se levanta, apoiando-se na bengala.

– Eu tenho que ir agora. A gente se encontra qualquer dia desses. Manda lembranças para todos no Brasil, está bem?

Lucas sorri, visivelmente mais calmo.

– Está bom, mando sim.

Bento começa a caminhar, mas se interrompe e se volta para Lucas mais uma vez:

– Vou lhe dar dois últimos conselhos, Lucas. Primeiro, para você sair dessa situação, o melhor é você conhecer quem está fora dela. Por que você não faz uma visita à clínica do Bart e da Helena?

– Nossa, até que essa ideia não é de todo mal... – concorda. – E o segundo conselho?

Bento começa a rir:

– Não esquece de olhar seu e-mail. A lista de compras da Marilda é enorme. E eu não recomendo que você esqueça de levar nada...

Lucas sorri, abaixa a cabeça para pegar o celular no bolso e, quando levanta os olhos, Bento não está mais lá. Ele dá de ombros – já se acostumou a esses sumiços –, abre sua caixa de e-mails no *smartphone* e encontra a mensagem de Marilda. Ele mal acredita no que está escrito ali.

– Ai, caramba! Perfume, dois pares de tênis, um creme para as mãos, outro para o pescoço, um delineador... O que é um delineador, meu Deus? Uma camisa... essa marca é cara, Marilda, não estou podendo! Um chocolate suíço, duas garrafas de vinho e... Espere aí! Como é que eu vou comprar uma lingerie vermelha para você usar com seu namorado?

Irritado, Lucas fecha a caixa de mensagens.

– Afff! Está na hora de voltar!

.....●.....

A pergunta já nasce retórica, pois Edwiges está convicta da resposta que virá:

– O senhor tem certeza disso? – questiona a revendedora de equipamentos.

Apesar de esperar a resposta, ela ainda não consegue acreditar que o doutor Lucas Rafaelli está ali, na sua frente, fazendo essa proposta. O médico – Edwiges lembra bem – é um homem vaidoso. E pessoas orgulhosas, em geral, não gostam de admitir suas falhas. Lucas a olha com pesar, dá um longo suspiro e toma coragem para repetir o que acabou de falar:

– Tenho certeza, sim, Edwiges. É o melhor a se fazer. Se sua loja aceita recomprar o equipamento, mesmo por um preço bem mais baixo... eu quero devolvê-lo.

Edwiges faz um sinal para que Lucas se sente na cadeira de frente para sua mesa. O médico se senta. A revendedora compreende que aquele é um momento difícil.

– Doutor, talvez não seja da minha conta, mas nos conhecemos há muitos anos. Acho que, talvez, eu possa fazer a pergunta. Se eu estiver sendo muito invasiva, você pode dizer...

Lucas faz um sinal com a cabeça, concordando. Edwiges prossegue:

– O que deu errado, afinal?

O médico pensa por alguns instantes, olha em volta... lá está o mesmo cartaz que tanto o encantou antes: o Red Heart. Agora, o anúncio parece uma má lembrança que ele quer apagar.

– Eu. O que deu errado fui eu...

Edwiges fica surpresa com essa resposta. O músculo de sua testa, contraído, mostra que ela está tentando processar a informação. Lucas dá um meio sorriso com o canto da boca. É difícil admitir os erros.

– Sabe, Edwiges, fui inconsequente. Achava que a solução para os meus problemas poderia ser mágica. Vim aqui com a esperança no bolso e o futuro já construído na minha cabeça. O problema, minha cara, é que esperança não constrói futuro. Somos nós que fazemos isso, dando passos sólidos... um depois do outro.

– Você atropelou as coisas. É isso, doutor?

– Exato. Passei por cima de um monte de coisa importante. Curiosamente, todas são palavras que terminam do mesmo jeito: planejamento, orçamento, investimento, faturamento.... Talvez eu devesse ler mais o dicionário... – conclui, dando uma risada discreta.

Edwiges compreende que aquele é um momento difícil para Lucas. Não é todo mundo que está disposto a dar dez passos para trás quando a vontade era correr 50 para frente. Mas Lucas já entendeu que precisa virar aquela página. Uma falha só é corrigida quando você refaz seu plano e retoma seu caminho.

– Bem, doutor, fico triste com toda essa situação. Lamento muito – solidariza-se Edwiges.

– Não lamente, minha cara. Só preciso saber se o negócio está feito.

– Sim, a gente vai desfazer a compra e revendê-lo como um aparelho usado. É uma pena que eu não possa pagar mais por ele, doutor.

– Não se preocupe. Só em quitar a dívida que eu fiz comprando o equipamento já vai me ajudar.

– Eu entendo, doutor. Mais tarde a minha equipe vai ao seu consultório para retirar o equipamento.

Os dois se levantam. Lucas e Edwiges apertam as mãos, se despedindo.

– Obrigado, Edwiges. Da próxima vez que eu vier aqui, pode ter certeza de que virei preparado para fazer a coisa certa e do jeito certo, sem passos em falso.

– Tenho certeza, doutor Lucas. Nunca se esqueça de que estou sempre aqui à disposição para o que o senhor precisar.

Lucas agradece com a cabeça, respira fundo mais uma vez e vai embora. Não sem antes dar um último adeus – apenas mental, diga-se de passagem – para o cartaz do Red Heart.



Minutos depois, Lucas chega ao seu consultório. A recepção está vazia. A não ser por Marilda, sentada em sua mesa. O médico mal acredita: a atendente está chorando copiosamente. Um lenço no rosto tenta amparar as lágrimas que rolam pela face, e o nariz funga sem parar. Lucas se assusta com a visão:

– Marilda, o que aconteceu? Por que você está assim?

A recepcionista dá mais duas fungadas e, ainda chorando, responde:

– Ah, doutor, eu odeio despedidas...

Lucas fica intrigado e olha em volta, tentando encontrar alguém que talvez estivesse saindo.

– Despedida? Quem está indo embora, Marilda? – Ele para um segundo e tem um estalo. – Você? Isso é um pedido de demissão?

Marilda faz um sinal de negação com a mão, enquanto limpa as lágrimas do rosto:

– Claro que não, doutor. Estou falando do trambolho! Eu me apeguei demais a ele...

Lucas revira os olhos, irritado.

– Trambolho é o Red Heart, né?

Ela concorda com a cabeça. Lucas bufa:

– Ah, Marilda, eu achando que era alguma coisa séria!

Aos poucos, a atendente vai se recompondo. Lucas tenta ficar mais animado e olha em volta. A sala de espera vazia, realmente, não era uma boa maneira de obter mais motivação.

– Nenhum paciente para hoje?

Marilda balança a cabeça para os lados, negando.

– Antes de sair, você já tinha atendido todos os pacientes que estavam marcados para hoje, doutor.

Lucas pensa por alguns instantes e tem uma ideia – ou seria uma lembrança que invade seu pensamento? Seja lá o que for, é uma boa decisão, sem dúvida.

– Então, Marilda, já que não temos pacientes, vou sair. Resolvi visitar a clínica de um amigo, ok?

Marilda sorri, enquanto limpa as últimas lágrimas do rosto:

– Aquele amigo que é sócio da doutora Helena, não é?

Ao ouvir aquele nome, Lucas muda sua expressão:

– Lá vem você com essa história de novo. Eu e a Helena nem nos falamos depois que eu voltei de Nova Iorque... Talvez seja melhor assim.

– Melhor para quem? Doutor, eu conheço você. Não precisa se fazer de durão. Por que você não aproveita e leva para ela o presentinho que eu sei que você comprou lá nos States?

Lucas se surpreende, mas não perde a pose:

– Eu não sei do que você está falando, Marilda! Tchau!

Na mesma hora, o médico sai do consultório. Marilda fica ali, sozinha, confabulando consigo mesma:

– Ah, doutor, você pode enganar a si mesmo... mas a mim você não engana!

.....●.....

Já no carro, tentando não pensar em Helena, Lucas liga o rádio: toca uma música romântica... ele desliga o aparelho. Um minuto depois, o celular toca: claro, sua mãe! Ela tem mesmo um radar para saber quando ele está na direção.

– Oi, mãe, estou dirigindo. Tudo bem, fala rápido... Eu sei! Esqueci de ligar depois que voltei de viagem. Está tudo bem, mãe. Mesmo! Não, não estou mentindo para você. Acho melhor eu desligar... Por quê? Ué, mãe, já disse: estou dirigindo! Está bem, está bem! Depois a gente conversa. Beijo!

Com essas distrações, Lucas nem percebe que chegou rapidamente ao seu destino. A Clínica Carvalho & Silva surge a sua frente: imponente, bem localizada e com um amplo estacionamento. Ele mal esconde sua surpresa ao perceber que não se trata de uma simples clínica de Dermatologia: é praticamente um templo de culto à saúde da pele e à beleza.

.....●.....

Lucas entra na clínica, carregando sua pasta executiva. Uma ampla recepção o aguarda. Duas recepcionistas uniformizadas, simpáticas e com uma maquiagem discreta sorriem para ele. “Marilda está tão longe disso”, pensa o médico. Ele se aproxima e se apresenta:

– Boa tarde, eu sou o doutor Lucas Rafaelli, grande amigo do doutor Bart. Vim conhecer a clínica, atendendo um pedido dele. Será que ele pode me receber?

Uma das atendentes pede que ele aguarde. Cinco minutos depois, Bart aparece, de braços abertos, daquele jeito bonachão e inconveniente que só ele tem:

– Luquinha! Que alegria ter você aqui!

Os dois se abraçam. Lucas tenta não parecer tão constrangido com o jeito sempre esfuziante de Bart.

– Acabei de voltar de viagem. Fiquei alguns dias em Nova Iorque fazendo uma... – pensa por alguns instantes, escolhendo a palavra – reciclagem! Resolvi cumprir a promessa de visitar a clínica.

Bart é só sorrisos. Seria esse o segredo do grande dermatologista? O sucesso vem dos sorrisos?

– Que bom que veio nos visitar! Vou chamar a Helena!

Quando Bart se vira para pegar um dos telefones da recepção, Lucas o interrompe, segurando seu braço. O dermatologista se surpreende com essa reação.

– Meu amigo, por favor... não chama a Helena aqui. Eu e ela não nos falamos faz um tempo. Acho melhor conhecer a clínica primeiro, tudo bem?

Bart solta o aparelho que está em suas mãos e dá de ombros:

– OK. Se você prefere assim... Ela estava mesmo com um paciente... Depois ela nos encontra. Vem, vou começar mostrando minha parte da clínica.

– Sua parte? Como assim? – pergunta um curioso Lucas. – Eu sei que você e a Helena são sócios. Mas vocês não ocupam o mesmo espaço?

Os dois chegam em uma sala de espera que fica à esquerda da recepção. Uma médica mais jovem atende uma paciente, explicando algo. Bart esclarece para Lucas:

– A clínica é dividida em duas. A minha parte é mais voltada para a Dermatologia estética. Tenho uma equipe que me ajuda a cuidar das pacientes com várias técnicas modernas. Afinal, as pessoas hoje em dia, e não estou falando só das mulheres, estão mais vaidosas. Todo mundo quer acabar com aquela ruguinha indesejável ou aplicar uma toxina que repuxa a pele. Sabe como é...

– Eu não sabia que vocês tinham dividido o trabalho dessa forma – admite o doutor Rafaelli.

Agora, eles já estão na outra sala de espera, à direita da recepção, onde dois pacientes aguardam para ser atendidos. Bart responde à pergunta de Lucas:

– Isso foi uma ideia da Helena, lá no congresso onde a gente se reencontrou, anos atrás. Eu sempre fui voltado para Estética, e ela, para Clínica. Resolvemos abrir um negócio juntos, mas dividido ao meio. Eu trato da vaidade, e ela, do bem-estar. Deu supercerto! Os pacientes dela têm problemas de pele, como câncer, dermatite, psoríase... entendeu?

Lucas está boquiaberto. Aquela era uma forma de trabalhar que ele mesmo nunca poderia imaginar. Uma clínica dividida para atender mais e melhor?

– Nunca imaginei algo assim. Vocês pensaram muito bem em tudo, hein?

– E não é só isso – responde Bart, sorrindo – Venha ver o resto!

Durante mais de uma hora, Lucas percorre salas e mais salas, com Bart contando as histórias e os sucessos da clínica. São salas de tratamento de estética, de minicirurgias, *lasers* e outros equipamentos. Lucas fica impressionado. Os dois param em um corredor. Bart conta um pouco mais de sua história:

– A gente começou pequeno, claro. Não poderíamos abrir uma clínica com tudo de uma vez. Conforme a gente foi conquistando a clientela, fomos investindo, ampliando a estrutura, comprando mais equipamentos e diversificando os serviços. Hoje, a gente é uma clínica completa.

– E tudo isso nasceu da cabeça da Helena? – pergunta Lucas, retoricamente. Afinal, ele sabe quão maravilhosa é aquela mulher.

– Ela é sensacional... mas ela me confidenciou que tudo começou com um encontro que ela teve em um elevador, durante o congresso.

– Encontro no elevador? – surpreende-se Lucas. Porém, a conversa é interrompida abruptamente.

– Lucas? – pergunta Helena, nesse momento, encontrando-os ali no corredor.

Enquanto Helena é puro sorrisos ao ver Lucas, este parece constrangido com o encontro. Bart percebe que os dois se olham de maneira íntima:

– Helena! Você não morre tão cedo.

Ela se aproxima dos dois. Lucas tenta desviar o olhar. Parece não ter se preparado tão bem para aquele encontro, afinal. Ele tira os óculos e começa a limpar as lentes na camisa. Uma boa tática para disfarçar o constrangimento. Helena, porém, já conhece esse truque desde que os dois estudavam juntos na universidade e ela não se abala.

– Estavam falando de mim, é? Bem ou mal?

Lucas sorri, sem graça, ainda fingindo limpar as lentes dos óculos:

– E tem como falar mal?

Bart percebe que está sobrando:

– Acho que tem um paciente me esperando... com licença, Lucas. A partir daqui, acho que a Helena vai ser uma anfitriã melhor que eu.

Lucas tenta argumentar, mas Bart é mais rápido e evapora do corredor. Lucas põe os óculos novamente, toma coragem e levanta a cabeça. Olhar para Helena é sempre a visão do paraíso. Os dois ficam mudos durante alguns instantes, até que ele toma coragem:

– Helena, eu... eu voltei de viagem e...

– E não me ligou – completa ela. – Está fugindo de mim, doutor Rafaelli?

Lucas, nervoso, tira os óculos novamente e volta a limpá-los com a camisa. Não consegue encarar Helena nos olhos mais uma vez:

– Não é isso... é que eu... eu não sei se eu...

Helena sorri, irônica:

– Você o quê? Não sabe se tem ou não uma mancha nos óculos?

Lucas coloca os óculos na mesma hora no rosto e, sem pensar, dá dois passos na direção de Helena, a pega pelos braços e lhe tasca um beijo de tirar o fôlego. Ela se assusta de início, mas por fim se entrega ao beijo apaixonado. Ao final, os dois se afastam.

– Acho que já te perdoei por me ignorar por tanto tempo... – diz Helena, recuperando-se.

– Desculpa, mas eu não consegui me segurar. Eu não devia ter feito isso...

A dermatologista olha em volta, tentando entender o que está acontecendo.

– E por que não? Está com medo de alguém ter visto? De alguém ter filmado? Qual é seu problema, Lucas? Quando você vai admitir o que sente por mim?

Lucas desvia o olhar mais uma vez e dá um suspiro. Um misto de cansaço e tristeza:

– Helena, você é bem-sucedida, bonita... e eu só meto os pés pelas mãos. Nada dá certo para mim. E não vai dar certo com a gente.

Helena sorri, fazendo um carinho no rosto dele:

– O que você tem, Lucas, é medo de se arriscar.

Ele a olha nos olhos, com muita sinceridade no semblante:

– Não, o problema é que você é muito melhor que eu. Nunca vai dar certo!

Desculpa...

Dito isso, Lucas se afasta. Helena fica abalada, atordoada por aquelas palavras. Já na porta do corredor, prestes a sair, Lucas para, pensa um instante, abre sua pasta executiva e tira de lá uma pequena caixa de presente. Cabisbaixo, ele se vira e caminha de volta até Helena.

– Olha, é um presente meu. Vi na viagem e imaginei que você talvez gostasse.

Helena pega o presente. Lucas sorri e sai. Helena entra em sua sala, senta-se à mesa e abre a caixa de presente: dentro da caixa, envolta em um papel-manteiga, uma pequena miniatura em madeira da escultura *Love*, de Robert Indiana, ponto obrigatório dos casais apaixonados para tirar *selfies* entre a quinta e a sétima avenida de Nova Iorque.

Helena olha encantada para a miniatura e pensa consigo mesma: “Ah, Lucas, esse presente fala tanto de você...”. Emocionada, a médica coloca a escultura sobre a mesa, ao lado do porta-retrato com a foto de seus pais no dia de sua formatura.



Lucas chega arrasado em casa. Deixa a pasta sobre a cadeira, as chaves e a carteira sobre a mesa e... leva um susto! Sentado nseu sofá, o esperando, está Bento.

– Oi, Lucas, demorou para chegar, hein? Estava pensando na vida enquanto dirigia, não é?

Lucas se irrita com essa invasão:

– Vem cá, agora você deu para invadir a casa dos outros, é? Cai fora, Bento!

Bento sorri, ignorando a breve explosão de antipatia.

– Nossa... é assim que você recebe suas visitas? Mudando de assunto: e aí, gostou do passeio? A clínica deles é ótima, não é?

O jovem se acalma e concorda com a observação de Bento:

– Pois é, eles foram geniais. Encontraram um caminho para trabalhar... Tantos serviços, tantos clientes. Bem diferente de mim!

– O *mix* de serviços deles é ótimo. Atende bem às necessidades dos clientes.

Lucas franze o cenho, enquanto se joga na poltrona mais próxima. Ele sabe que essa conversa vai longe. Melhor se sentar do que ouvir em pé.

– *Mix* de serviços... acho que já ouvi isso.

– E ouviu mesmo, lá na sua festa de reencontro da faculdade.

– Ah, aquela festa... – lembra-se Lucas, revirando os olhos, irritado, e fazendo um muxoxo de tédio. – Toda vez que ouço alguém falando desse tal de *mix* de serviços, parece que estou conversando com um especialista em marketing, sei lá...

– E você acha que médicos não devem se preocupar com isso – responde Bento.
– Já ouvi você falar isso mais de uma vez.

Lucas pensa por um instante, concordando com a observação do velho senhor:

– Sempre pensei que meu trabalho era atender bem o paciente. E só.

– Sim, isso é importante. Mas se você não souber oferecer aquilo que o paciente precisa, como você vai atendê-lo bem? *Mix* de serviços é quando você oferece os serviços que seu paciente precisa na área que você sabe atuar melhor.

Lucas respira fundo, desanimado.

– Isso eu entendi. Mas como eu faria isso no meu consultório? Conhecer a clínica do Bart e da Helena só me mostrou como eu estou atrasado em relação a eles. Eu nunca vou deixar de ser um **Delta-DOC**. Aliás, tenho a sensação de que ultimamente dei dez passos para trás. Voltei a ser um **Ômega-DOC**, não foi?

– Muito pelo contrário! – alegre-se Bento. – Você, agora, já é um **Gama-DOC**!

Lucas se espanta ao ouvir isso.

– Como isso é possível?! Que programa de qualificação é esse que eu subo um nível mesmo fazendo tantas besteiras?

– Eu nunca disse que se tratava de um programa de qualificação. Foi você quem criou essa definição. O **Alfa-DOC** é mais um programa de conscientização – esclarece Bento. – É claro que, para você se tornar um **Alfa-DOC** de fato, terá que colocar a mão na massa em algum momento. Só que ter consciência dos próprios erros e do próprio caminho já é um grande ganho.

– Você fala como se eu fosse realmente muito bem-sucedido... – lamenta-se o jovem médico.

– Lucas, vamos recapitular? Primeiro, você entendeu que era preciso ter outra visão do mercado em que atua. Esse é o primeiro nível de conscientização, o **Ômega-DOC**. Depois, você percebeu que a estrutura de seu consultório não é das melhores...

– E nem fiz nada para melhorá-la...

– Ainda! – incentiva Bento. – Só que, tendo essa consciência de que algo precisa ser feito, você se tornou um **Sigma-DOC**. Em seguida, você entendeu como é importante construir uma boa relação com os seus pacientes. Eis aí o próximo nível de conscientização, o **Lambda-DOC**!

– E me tornei um **Delta-DOC** quando percebi a importância de gerenciar melhor o meu dinheiro! – percebe Lucas.

– Bingo! – comemora o velho senhor. – E, a partir de agora, neste exato momento, você passa a ser o mais novo **Gama-DOC**. Afinal, entendeu que é preciso ter parceiros para crescer, até mesmo para diversificar seu *mix* de serviços.

Lucas não sabe, ainda, se deve sorrir ou preocupar-se.

– Bento, falta muito para ser um **Alfa-DOC**?

– Não muito. Mas tudo depende de você. Está em suas mãos...

Lucas pensa por alguns instantes antes de fazer a pergunta que tanto o aflige:

– E como eu chego lá?

Bento sorri, se aproxima dele e o encara, com compaixão no olhar:

– Encontre seu caminho, doutor Lucas. Na carreira médica, assim como na vida, a gente tem que fazer o nosso próprio caminho. O Bart e a Helena encontraram formas de se diferenciar. É o que chamam de vantagem competitiva. Você também pode ter uma, é só encontrar seu caminho.

Enquanto fala, Bento se levanta e vai caminhando na direção da porta. Lucas o acompanha, pensativo e concentrado naquilo que o velho senhor tem a lhe ensinar:

– E o caminho é feito de escolhas. Você tem que escolher seu diferencial, aquilo que vai fazer todo mundo procurar por você. Busque as oportunidades, entenda seu público-alvo, vá além das expectativas dos seus pacientes... ou seja, encontre sua vantagem competitiva. Seja, de fato, um **Gama-DOC**.

Bento coloca a mão na maçaneta, abre a porta e se volta para Lucas:

– Você tem que pensar bem o que quer de sua vida, doutor. Não adianta você achar que só faz besteiras e que é inferior aos outros. Isso não combina com você. Encontre seu caminho e dê a volta por cima. Só assim você vai fazer seu consultório e seu relacionamento com a Helena irem para frente.

Bento sai, deixando Lucas ali, remoendo-se em pensamentos. Afinal, que caminho ele tem para seguir? Quais escolhas pode fazer em sua vida? Apesar de não saber todas as respostas, pelo menos Lucas tinha certeza de que aquele não seria um caminho nada fácil a ser percorrido.

Envolto em pensamentos, Lucas nem percebe o cartãozinho que repousa sobre a mesa de centro da sala. Nele, há apenas uma frase: “Boa sorte”, assinada com uma pequena letra grega gama (γ) no canto inferior direito do papel.

As iluminações de Bento

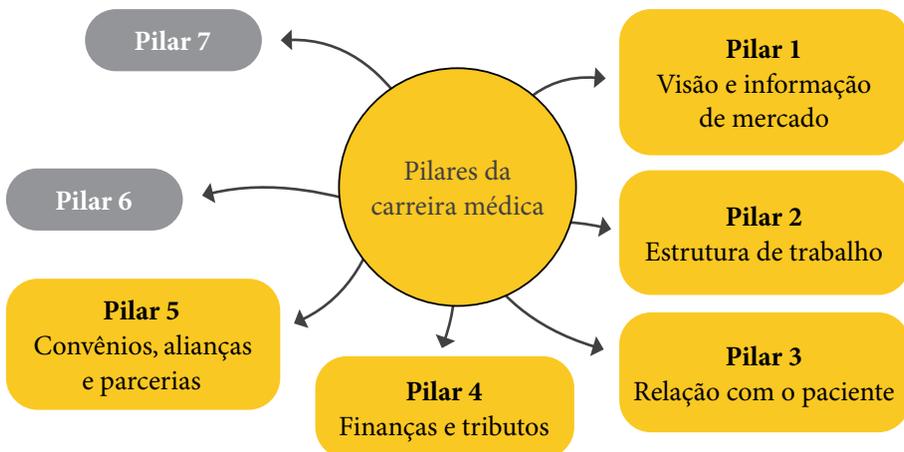
PILAR 5

CONVÊNIOS, ALIANÇAS E PARCERIAS Gama-DOC (γ)

Apesar de as decisões médicas serem essencialmente individuais e de a cultura médica como um todo primar pela manutenção desse perfil decisório, uma atuação bem-sucedida necessita de conexões fortes e duradouras. Nesse contexto, a qualidade das conexões e a convergência com os objetivos do médico deverão pautar a rede que sustentará a carreira em médio e longo prazos.

Criar parcerias e alianças na área da Saúde significa, principalmente, estabelecer uma boa relação com diversos públicos estratégicos. Quando se conecta com eles, o médico consegue promover o crescimento do seu serviço por meio de indicação e divulgação de seus serviços (o famoso boca a boca) e pode enxergar novas oportunidades de atuação.

Tendo atenção às parcerias que têm ou podem ter potencial para fortalecer sua carreira, você pode alcançar mais uma etapa rumo à qualificação **Alfa-DOC**. Você já passou pela visão de mercado, pela estrutura de trabalho, pela relação médico-paciente e pelas finanças e tributos do consultório.



Neste capítulo, além de falarmos sobre as conexões na área da Saúde, também abordamos um conceito muito importante: o *mix* de serviços.

Mix de serviços é o conjunto de soluções e serviços oferecidos pelo médico ao seu público-alvo. Geralmente, contempla atividades correlatas ou complementares à atividade principal do médico. Tem o objetivo de agregar valor ao atendimento e aumentar a comodidade do paciente.

Com um escopo maior de soluções, os benefícios que os pacientes recebem vão além da comodidade de encontrar em um mesmo local a resposta para várias questões. A convergência entre os itens de serviço auxilia os resultados nas atividades como um todo.

Tenha sempre atenção a esse conceito, pois um bom *mix* de serviços tem relação direta com todos os pilares para construir uma carreira médica de sucesso. O *mix* de serviços deve atender às demandas de mercado (**pilar 1**), impacta diretamente na estrutura de trabalho (**pilar 2**), precisa responder às necessidades e desejos dos pacientes (**pilar 3**), pode exigir um bom investimento financeiro (**pilar 4**), fortalece parcerias com públicos estratégicos (**pilar 5**), envolve a equipe de colaboradores (**pilar 6**) e serve como ferramenta fundamental para a comunicação do médico (**pilar 7**).

NA PRÁTICA...

1. SAIBA QUAIS SÃO OS SEUS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Um público estratégico é um grupo de pessoas ou de instituições que pode abrir uma janela de oportunidades para a carreira do médico. A todo momento, você se relaciona com públicos estratégicos, que criam chances interessantes. Por isso, fique atento para identificar que públicos são esses e o que eles podem oferecer de oportunidades para você.

Os principais exemplos de públicos estratégicos na Saúde são: outros médicos, hospitais e instituições de saúde, convênios e planos de saúde, empresas de maneira geral e conselhos, associações ou sociedades de especialidade, nacionais e internacionais.

2. MAPEIE E FORTALEÇA O RELACIONAMENTO COM OUTROS MÉDICOS

Outros profissionais da Saúde podem ser um importante público estratégico. Se você fortalecer o relacionamento com eles, esses médicos têm tudo para ser excelentes fontes de indicação de novos pacientes. Por isso, mapeie quem são esses profissionais e implemente rotinas para manter essa relação por muito tempo.

Se você é um médico especialista e recebe muitas indicações de profissionais generalistas, algumas ações que você pode implementar são: crie um protocolo de *feedback*, pontuando quem é o paciente, seu diagnóstico e conduta; reforce sempre a percepção de que o paciente é do generalista – nas comunicações, diga: “o ‘seu’ paciente esteve aqui”; seja uma referência de conhecimento em sua área, deixando um canal aberto para dar apoio a outros médicos; lembre-se que o médico é o principal público estratégico para a indicação de um paciente – quando o médico indica um paciente para você, dificilmente esse paciente não irá ao seu consultório, pois o médico que indica está transferindo credibilidade para você.

3. ALAVANQUE SUA CARREIRA POR MEIO DE CONEXÕES COM HOSPITAIS E INSTITUIÇÕES DE SAÚDE

A parceria com hospitais e outras grandes instituições de saúde pode ser importante para alavancar a percepção de sua marca e, dessa forma, aumentar o fluxo de pacientes. Para explicar esse tipo de aliança, vamos recorrer a um caso real.

Uma dermatologista, além de ter um consultório particular, trabalha em uma clínica de um convênio com rede própria. A remuneração que ela recebe por esse trabalho fica aquém de suas expectativas, porém o volume de pacientes que ela atende é enorme. Na clínica, os pacientes têm direito apenas a consultas e a procedimentos clínicos. O convênio não cobre procedimentos estéticos. Como o volume de pacientes é alto, a médica indica muitos deles, interessados em Dermatologia Estética, para seu consultório próprio. Ou seja, a parceria com o hospital funciona como uma excelente forma de aumentar seu fluxo de pacientes.

4. VALORIZE SEU RELACIONAMENTO COM OS CONVÊNIOS

Muitas vezes, os convênios são vistos como “vilões” do atendimento médico. Porém, eles podem ser um importante público estratégico para alavancar sua carreira. Pense no seguinte: se sua agenda tem uma baixa taxa de ocupação e um baixo fluxo de pacientes, os convênios podem reverter essa situação. Agora, se você se mantém com pacientes particulares, conseguindo uma remuneração adequada com esse tipo de consulta, o convênio pode não trazer tantos benefícios.

De maneira geral, atender pacientes particulares significa que você pode cobrar o valor que acha ideal pela consulta (livre precificação); o fluxo de pacientes tende a ser mais baixo; é preciso um esforço extra para atrair novos pacientes e a consulta acaba sendo mais demorada, exigindo mais tempo dedicado. Pense nessas características ao optar pelas parcerias com convênios e planos de saúde. E lembre-se de escolher convênios que se adequam ao perfil de paciente que você atende em seu consultório.

5. FAÇA PARCERIAS COM EMPRESAS EM SUA REGIÃO

Outro público estratégico interessante são as empresas sediadas na região onde seu consultório está. Você pode, com essas empresas, fechar um programa de qualidade de vida para os funcionários. Os custos para realizar isso não são altos, mas pode trazer resultados excelentes. Um exemplo é o médico realizar uma série de palestras sobre prevenção de doenças, como hipertensão e obesidade, para os colaboradores das empresas.

6. ASSOCIE-SE ÀS SOCIEDADES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

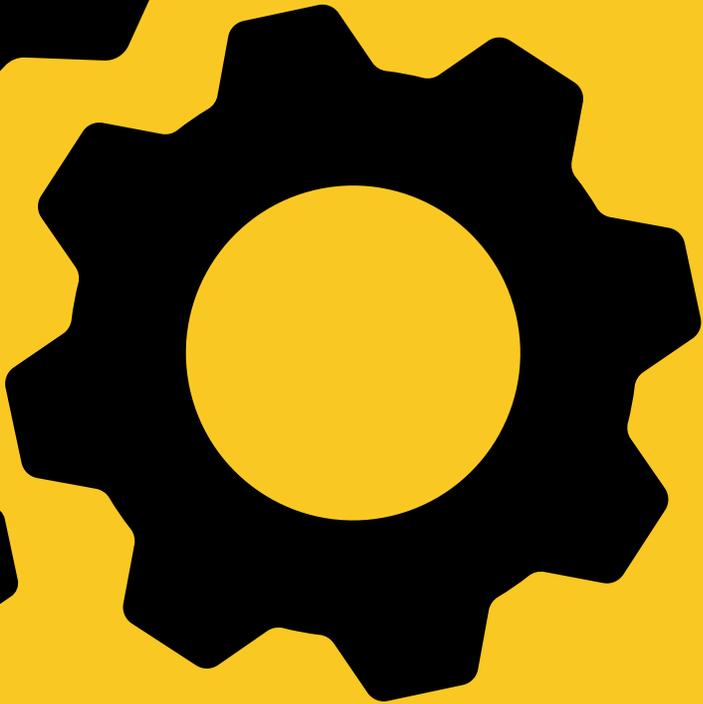
Por fim, identifique e associe-se às sociedades médicas e instituições nacionais e internacionais que promovam o desenvolvimento da prática profissional em sua especialidade. É importante, além disso, também se manter atuante na sociedade: compareça aos congressos, seminários, jornadas e demais eventos. Se você for uma referência em sua área, você pode até mesmo ministrar aulas e palestras nesses eventos, fortalecendo, assim, sua marca e aumentando sua rede de contatos (*networking*).

Ilumine-se!

Pilar 5: Convênios, alianças e parcerias

1. Saiba quais são os seus públicos estratégicos
2. Mapeie e fortaleça o relacionamento com outros médicos
3. Alavanque sua carreira por meio de conexões com hospitais e instituições de saúde
4. Valorize seu relacionamento com os convênios
5. Faça parcerias com empresas em sua região
6. Associe-se às sociedades nacionais e internacionais

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 6

Qual é meu caminho?

“Escolha sempre o caminho que pareça o melhor, mesmo que seja o mais difícil. O hábito, brevemente, torná-lo-á fácil e agradável”.

Pitágoras (570 a.C – 496 a.C)

— **S**ou um **Gama-DOC**. Tenho que encontrar meu caminho... Agora mais do que nunca! – sussurra Lucas, distraído, para si mesmo.

A enfermeira ao seu lado, porém, não entende nada dessa observação.

– Que caminho, doutor? Está tudo bem com o senhor? – pergunta ela, preocupada.

Com um estalo, Lucas percebe que havia pensado em voz alta e logo encontra uma desculpa esfarrapada para sair daquela situação:

– Está tudo bem, sim. Acho que é cansaço. Ainda bem que o plantão está acabando, não é mesmo?

Sorrindo enquanto se espreguiça para disfarçar o constrangimento, Lucas se afasta da enfermeira e caminha pelo corredor do hospital. Mais um dia de plantão finalizado, mais vidas salvas, mais sensação de dever cumprido. Mesmo com os problemas no consultório e na vida amorosa, Lucas nunca deixou de lado aquele hospital. Imerso nesses pensamentos, ele esbarra sem querer em outro médico que vinha em sentido contrário. Depois das desculpas habituais de ambos os lados, Lucas reconhece aquela voz de outros tempos.

– Rômulo, é você? – pergunta o clínico.

Sim, era Rômulo, seu antigo colega de faculdade que havia enveredado pela Psiquiatria. Rômulo sorri ao reconhecer o velho amigo.

– Que bom te rever, rapaz! Estou começando hoje aqui como plantonista e ainda estou me habituando à geografia do local. São tantos corredores, tantos pacientes...

Lucas dá uma risada e parece entender o que o outro médico enfrenta. Ele mesmo já se sentiu perdido ali, naqueles corredores, há alguns anos, no seu primeiro dia.

– Seja bem-vindo, meu amigo. Para onde você estava indo, afinal, quando se perdeu? Nas horas vagas, trabalho como GPS de pessoas perdidas por esses corredores.

Rômulo cai na risada.

– Muito boa essa piada! Sabe que às vezes eu esqueço que você tem um lado bem-humorado?

– Às vezes, até eu me esqueço – responde Lucas, ficando sério novamente e mostrando no olhar um pingo de decepção consigo mesmo.

Rômulo, no entanto, não se deixa abater e retoma a conversa:

– Agora, falando sério. Eu estava indo para o vestiário. Acabou o meu plantão. Quero tomar um banho e correr para o consultório. E você?

Lucas sorri, um tanto quanto sem graça:

– Pode parecer esquisito o que vou dizer... mas eu estava indo para o mesmo lugar. Só não vou dizer que a gente devia ir para o banho juntos porque vai pegar mal, né?

Rômulo cai na risada novamente. Algumas enfermeiras e alguns pacientes que passavam no local param para ver o riso frouxo do psiquiatra. Lucas se surpreende e olha em volta, constrangido. Depois de dois minutos rindo, Rômulo se recompõe:

– Desculpa, mas eu realmente não conhecia esse seu lado engraçado, Lucas! Nada contra, cara... mas não é minha praia tomar banho contigo.

Lucas arregala os olhos, assustado:

– Nem a minha, Rômulo! Nem a minha!
– Calma, que eu não imaginei nada. – Rômulo abre um sorriso. – Vamos para o chuveiro? – E depois solta mais uma gargalhada, como se ouvisse uma piada daquelas.



Meia hora depois, já de banho tomado, enquanto se vestem, Rômulo e Lucas colocam o papo em dia.

– Quer dizer que você começou hoje o plantão aqui no hospital? – pergunta Lucas, enquanto afivela o cinto da calça. Depois, percebe que as lentes dos óculos estão embaçadas. Lucas começa a limpar os óculos com a toalha, e Rômulo põe a camisa e abotoa os botões.

– Pois é, rapaz. Eu estava trabalhando só em meu consultório e em uma clínica. Mas, com a crise no país, sabe como é... precisei achar mais uma fonte de renda. Vi que estavam precisando de plantonista aqui. Vai ser bom, porque eu estou muito enraizado na Psiquiatria e aqui vou atender o público em geral. Posso treinar outras habilidades também.

Lucas põe novamente os óculos no rosto e veste a camisa enquanto Rômulo já começa a colocar as meias e os sapatos.

– E como você soube que estavam precisando de plantonistas? – pergunta Lucas, curioso.

– Foi um colega psiquiatra que me falou que aqui sempre precisam de plantonistas. Confesso que, quando ele falou, nem me interessei muito. Foi só depois que um paciente me falou bem do hospital é que resolvi vir aqui conhecê-lo. Fiquei surpreso com o que vi. Me encantei mesmo. É um hospital pequeno, mas muito bem equipado. Durante a visita, o diretor reforçou a necessidade de novos plantonistas e me candidatei.

Lucas também começa a colocar os sapatos.

– Paciente abençoado esse, não é? Fez você conseguir um novo emprego...

Rômulo sorri, sem jeito, mudando a expressão:

– Eu não diria que ele é exatamente abençoado...

Lucas percebe que o amigo ficou chateado ao lembrar do caso do paciente. Rômulo tenta disfarçar, guardando suas coisas em sua mochila. Lucas acaba de se arrumar e se dirige a ele:

– Desculpa, cara, eu não queria deixar você mal. Aconteceu alguma coisa com esse paciente?

Rômulo respira fundo e olha para Lucas, sério:

– Aconteceu. Ele sofreu um acidente de carro há alguns meses. Ele ficou um tempo aqui, se tratando. Um amigo dele muito próximo morreu no acidente, e meu paciente nunca mais foi o mesmo. Ele tem depressão, crises de ansiedade... Os pais contam que, às vezes, ele chora sem parar por uma noite inteira.

Lucas começa a desconfiar que conhece esse paciente, enquanto Rômulo segue a história:

– Eu sou psiquiatra, não é? Estou ajudando como posso. Ele até já melhorou. Está saindo da depressão. O problema é que ficou com sequelas do acidente. Não consegue movimentar bem a perna direita e, de vez em quando, apresenta problemas de fala. Eu queria muito ajudar mais, só que essas sequelas não são a minha praia... Vejo o sofrimento dele e não sei como resolver. O garoto é gente boa e merecia ter mais sucesso na vida e no tratamento dele.

Uma luz ilumina os pensamentos de Lucas:

– Rômulo, o nome desse paciente, por acaso... é Fábio?

Surpreso, Rômulo olha para Lucas, tentando entender a coincidência:

– É sim... como você sabe? – O psiquiatra, então, compreende tudo. – Você tratou dele aqui no hospital, Lucas? Foi isso?

– Foi. Tratei dele, sim, logo depois do acidente. Ele me falou do amigo dele que morreu. O garoto estava arrasado.

Ao ouvir isso, Rômulo fica surpreso mais uma vez:

– Poxa, então ele deve gostar muito de você. Acredita que em todos esses meses de tratamento ele nunca falou nada sobre esse tal amigo? O pai dele já até me confidenciou que achava o relacionamento deles meio estranho, mas Fábio não fala nada. Sempre que tento propor esse tema, ele foge do assunto ou começa a chorar.

Um lampejo de memória atravessa a mente de Lucas como um tufão, e ele se recorda vividamente o que Bento lhe disse certa vez: “Ele contou para você o maior segredo da vida dele. Sabe por que ele fez isso? Porque confiou em você naquele momento. Quando o paciente não confia em seu médico, não conta seus segredos, não segue o tratamento, nem volta para a próxima consulta. Deu para entender?”

O psiquiatra acaba de arrumar suas coisas e já está pronto para sair do vestiário. Lucas, preocupado, escolhe bem as palavras:

– Rômulo, você ficaria chateado se eu ajudasse com o Fábio? Eu me lembro dele aqui no hospital. Ele estava abalado com o acidente, mas conversava muito comigo. Como sou clínico, posso ajudar com o tratamento da perna dele e dos problemas de fala...

Os olhos do psiquiatra parecem brilhar com a sugestão, e ele mostra os dentes em um sorriso que vai de orelha a orelha.

– Que ideia excelente, Lucas! Um tratamento mais holístico, certo? Pode ser uma boa opção. Eu vou gostar muito de contar com sua ajuda, cara!

Os dois se abraçam. Lucas tenta disfarçar, mas está emocionado. Não sabe se é porque está ajudando um velho amigo ou um paciente que tanto confiou nele.

– Obrigado pela confiança, meu amigo – diz Lucas, durante o abraço.

Quando os dois se afastam, Rômulo põe a mochila nas costas.

– Hoje mesmo tenho uma consulta com o Fábio. Vou mandá-lo procurar seu consultório, está bem?

Rômulo sai. Sozinho no vestiário, Lucas fica pensativo e se olha no espelho:
– Encontre seu caminho, doutor Lucas Rafaelli! – diz para seu reflexo.
Depois de alguns instantes, ele pega suas coisas e vai embora, confiante.

.....●.....

– Consultório, boa tarde, Marilda falando. O senhor quer marcar uma consulta? Que milagre! Digo, para que horário, meu querido? Bem, pode ser para hoje mesmo, então, no último horário? Está bom, qual é seu nome? Fábio de quê? Soletre isso, meu filho, porque nome com mais de dez letras para mim não é nome, é castigo! Hummm... entendi... abreviei então para Fábio KWZ, ok? Qual é sua idade mesmo, meu senhor? Dezoito?! Ah, então é novinho... Consulta marcada para hoje, 18:30. Beijinhos!

Marilda desliga. Lucas, que acaba de sair de sua sala com um paciente neste momento, se interrompe para ouvir Marilda ao telefone e mal acredita no que acaba de ouvir.

– Dona Marilda, você estava falando desse jeito com um paciente? Acho que seria bom se melhorássemos o seu atendimento telefônico.

A recepcionista dá de ombros e pega uma lixa de unha.

– Doutor Lucas, eu sempre atendi o telefone dessa forma. Você nunca me falou para fazer de outro jeito... Além do mais, ele nem é paciente ainda. Primeira consulta. Diz que foi indicação de um tal de doutor Feliciano. Nunca ouvi falar.

Marilda começa a lixar as unhas. Ela parece ignorar o mundo a sua volta quando se envolve naquela tarefa. Lucas fica intrigado com o nome do médico.

– Feliciano? – Ele tem, então, um estalo. – Não seria Rômulo Feliciano?

Marilda concorda, balançando a cabeça, enquanto mantém os olhos nas unhas.

– Isso mesmo. Disse que foi esse doutor aí que indicou. Você está podendo, hein, doutor Lucas? Até outros médicos estão indicando o senhor!

Por um breve segundo, Lucas tem um lampejo de memória da conversa com Rômulo no vestiário do hospital, há três dias.

– O nome desse paciente é Fábio, não é?

A unha segue sendo lixada.

– Isso aí, Fábio Kaze... Kawaz... Kawazsskissi... ah, sei lá! Depois que ele falou pela quinta vez, desisti de tentar entender.

Lucas sorri, confiante.

– Eu sei quem é. Que bom que ele tomou coragem e marcou a consulta...

Marilda, então, não perde a oportunidade:

– Que coisa, hein? Atualmente tem que ter coragem para marcar consulta com o doutor, não é?

Lucas a olha irritado, com o rosto vermelho. Marilda segue, literalmente, se lixando para ele.

– Quem é o próximo, dona Marilda? – pergunta o médico, para encerrar a conversa.

.....●.....

Horas depois, Marilda entra feliz na sala de Lucas, que não entende a euforia da recepcionista.

– Doutor, já está quase na hora de eu ir embora, e o último paciente acaba de chegar. É aquele menino que ligou mais cedo, o Fábio KWZ alguma coisa. Posso falar para ele entrar?

– Pode, sim, dona Marilda.

A atendente mal segura a alegria e dá um pulinho de felicidade.

– Obrigada, doutor! Minha amiga está me esperando lá embaixo, na portaria. A gente vai no forró!

Lucas arregala os olhos, surpreso:

– Mas você não tinha um namorado?

– Doutor, comigo a fila não anda. Ela voa! Ele não me valorizou, aí já viu... Não sou como você e a doutora Helena não, que ficam nesse não ata nem desata, entendeu?

O médico tenta digerir tanta informação em uma frase só, mas nem consegue ter tempo de responder. Marilda sai tão rápido quanto entrou. Quando Lucas se dá conta, o paciente já está na porta de sua sala para a primeira consulta.

Fabinho continua jovem, mas sua expressão hoje é bem mais dura do que há alguns meses, depois do acidente que sofreu. Parece ter envelhecido anos em poucos meses. Suas olheiras estão grandes e escuras. O olhar transmite um profundo sentimento de tristeza. O jeito claudicante de caminhar, apoiado em uma bengala, parece com o de um jovem de 18 em um corpo com 80. Lucas, porém, resolve colocar um pouco de vida nessa cena triste e abre um sorriso:

– Fabinho, fiquei muito feliz quando a Marilda me contou que você vinha me procurar.

O paciente fica visivelmente emocionado ao olhar para Lucas:

– Doutor, quando o psiquiatra me falou para vir aqui, eu nem acreditei na coincidência.

Lucas vai até o paciente e aperta-lhe as mãos. Depois, o conduz até a cadeira.

– Eu e o Rômulo somos amigos da época da faculdade. Nos reencontramos lá no hospital onde você ficou internado depois de seu acidente. Coincidência mesmo...

Fabinho parece se abalar ainda mais após ouvir a lembrança de seu acidente:

– Doutor, aquilo não foi um acidente, foi uma maldição na minha vida. Perdi o movimento da perna direita. Às vezes, fico com falhas na memória, esqueço as palavras, embolo a língua...

Lucas senta-se de frente para ele e o olha com ternura:

– Isso sem falar na perda que você teve, não é mesmo? Seu amigo...

Fabinho deixa uma lágrima escorrer pelo rosto:

– Meu namorado, doutor. Você é o único que sabe a verdade. Eu nunca tive coragem de contar para o doutor Rômulo, nem para meus pais.

Lucas respira fundo, tentando transparecer segurança. Algo que ele mesmo nem sabia que tinha para transmitir a alguém.

– Eu entendo, Fabinho. Às vezes, é difícil a gente fazer aquilo que a gente sabe que é o melhor para nós. Eu, por exemplo, estou apaixonado por uma mulher maravilhosa, mas não tenho coragem de admitir isso para ela... nem para mim mesmo. Se você contasse pelo menos para seus pais sobre sua orientação sexual, talvez você consiga tirar um grande fardo de seus ombros...

Fabinho fica alarmado com essa sugestão e olha em volta, como se procurasse a câmera escondida de uma pegadinha de TV:

– Meu pai me daria uma surra, doutor! Minha mãe vive falando que sonha em me ver casado. Sou filho único. Se eu contar que sou gay, eles vão me odiar por nunca poder dar um neto para eles.

Lucas o recrimina pelo olhar e o rebate na mesma hora:

– E quem disse isso? Hoje em dia, alguns casais gays têm ou adotam filhos...

Fabinho abaixa o olhar. Lucas talvez tenha ido longe demais no assunto. É melhor conduzir a conversa por outro caminho.

– Bem... não foi para isso que você veio aqui, não é? – diz o médico, tentando desanuviar o ambiente. – Vamos dar uma examinada nessa perna?

Fabinho esboça um sorriso e concorda com a cabeça. Nos minutos seguintes, Lucas examina Fabinho por completo: faz testes em suas pernas, pede para ele se movimentar pelo consultório, se agachar, se alongar... Em seguida, Lucas faz testes cognitivos, ausculta seu coração e seus pulmões, examina os ferimentos e cicatrizes que ele ainda carrega do acidente. “Se bem que as maiores cicatrizes que ele carrega estão na alma e não aparecem nos exames”, pensa Lucas consigo mesmo. Após o exame completo, o médico é direto:

– Fabinho, eu vou poder ajudar e muito. Sou um clínico geral. Ou seja, vou tentar cuidar de tudo um pouco para você ficar recuperado. Vou ajudar com sua perna, com seus problemas de fala e de memória. E não só aqui no consultório.

Dito isso, Lucas abre a primeira gaveta de sua mesa e tira dela um folheto. Fabinho pega o folheto, mas parece não entender o objetivo daquilo.

– Para que isso, doutor?

– É o seguinte: esse folheto tem um desenho do corpo humano, explicando algumas coisas que você sente. Quero que você dê uma lida com calma. Ele também tem algumas dicas importantes para seu dia a dia. Além disso, vou anotar aqui no receituário dois sites para você estudar.

– Estudar? Poxa! E eu achando que dava para fugir dos estudos por causa da doença... Minha mãe fica dizendo que tenho que estudar muito para passar no vestibular. E eu lá tenho cabeça para isso?

Lucas dá um sorriso, compreensivo, e segue a explicação:

– Eu sei que o vestibular não é sua prioridade agora. Para as mães, sempre é... mas o que interessa são esses sites. Um deles é o da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia. Lá, você encontra uns textos bem interessantes sobre essa questão da mobilidade da perna. Outro site é de uma clínica muito conceituada em São Paulo,

onde os pacientes contam suas histórias. Você verá que não é o único com esses mesmos problemas.

O médico termina de anotar e entrega o papel para Fabinho, que sorri. Em seguida, Lucas prescreve dois medicamentos e uma fisioterapia.

– Você vai fazer a fisioterapia, mas vem aqui toda semana. Vamos fazer alguns exercícios cognitivos e de locomoção aqui também. Tudo para ajudá-lo a superar essa fase. Ah! E nem preciso dizer que as consultas com o doutor Rômulo continuam, certo?

Fabinho balança a cabeça, assentindo:

– Nossa, doutor Lucas. Coisa pra caramba, não é?

O médico sorri, mais uma vez tentando transmitir segurança e confiança:

– Sim, muita coisa. Mas para esse tratamento dar certo, você tem que me prometer duas coisas.

Fabinho arregala os olhos, sentindo-se inseguro e acuado:

– Doutor, se vier de novo com essa história de contar para os meus pais...

Lucas o acalma:

– Não vou insistir nisso. Não me compete. Se você quiser falar sobre isso comigo, com o Rômulo ou com os seus pais, é você quem decide. Combinado?

Mais calmo, Fabinho balança a cabeça novamente, concordando. Lucas segue:

– A primeira coisa que eu quero pedir é para você largar essa bengala assim que o tratamento fizer efeito e você sentir menos dores. Ela não tem nada a ver com você.

– Está bem – sorri o paciente. – Ela era do meu bisavô, acredita? Estava em um depósito lá em casa. Foi ideia do meu pai.

– A segunda coisa que vou pedir é bem simples: nunca fique com dúvidas. Sempre me pergunte tudo o que quiser saber sobre seu tratamento. Pode ser quando você quiser. Meus contatos estão no receituário e vou te dar meu cartão. Aqui, anotei meu celular. Me liga, me manda e-mail, mensagem instantânea, o que você quiser. Para esse tratamento dar certo, preciso de você, entendeu?

Fabinho pega o cartão, bem animado. Em seguida, ele se despede de Lucas e parte, ainda claudicando com a bengala. Lucas o vê saindo e sente-se realizado por cumprir bem sua missão.

– Será que você encontrou seu caminho, doutor Lucas? – pergunta a si mesmo, mais uma vez.

Envolto em pensamentos, o médico suspira, pega suas coisas, fecha o consultório e parte. Quando está prestes a entrar no carro, Lucas ouve um som vindo de seu celular: nova mensagem de Helena! Lucas a lê exultante de alegria: “Que tal um cineminha hoje?”. Sem pensar duas vezes, ele escreve no telefone: “Te encontro lá”.



Em um piscar de olhos, Lucas já está na entrada do cinema, esperando por Helena. Mal percebe o carrinho de pipoca que se aproxima.

– O doutor quer uma pipoca para adoçar a vida? – pergunta o dono do carrinho.

Na mesma hora, Lucas reconhece aquela voz:

– Eu prefiro pipoca salgada, Bento.

Bento está ali, com um uniforme completo de pipoqueiro e seu sorriso típico. Ele enche um saco de pipoca e entrega para Lucas:

– Cortesia da casa.

Lucas agradece e começa a comer a pipoca. Bento tenta esquadrinhar os sentimentos do jovem médico. Embora algo, talvez, pareça um pouco diferente:

– Você está com um olhar diferente hoje, doutor Rafaelli. Recebeu alguma visita no consultório, meu caro **Gama-DOC**?

Sem interromper a degustação da pipoca, Lucas o olha de um jeito irônico:

– Se você já sabe a resposta, por que fez a pergunta?

– O Fabinho é um garoto muito especial, sabia? – responde Bento, sorrindo. – Devo admitir que gostei muito do jeito com o qual você o tratou. Com empatia, dedicação... Mostrou um folheto, indicou sites na internet, ofereceu seus contatos. Os pacientes têm que ser tratados sempre assim. Pena que nem todos os médicos lembram disso o tempo todo.

Lucas come mais uma pipoca, enquanto divaga em voz alta:

– Às vezes, as circunstâncias não permitem que seja sempre assim.

Bento balança a cabeça, discordando:

– Não, Lucas, o problema é que, se não for dessa forma, o médico não consegue a confiança do paciente. Sem ela, o paciente não volta mais, não segue o tratamento. Já ouviu falar em adesão?

O jovem médico assente com a cabeça enquanto segue devorando a pipoca. Sim, ele já ouviu falar em adesão ao tratamento. Mas nunca pensou em promover isso aos seus pacientes.

– Pois é, a adesão só acontece por meio da educação. Quando você orienta bem o paciente, se coloca à disposição e demonstra empatia, o paciente compra o tratamento e o segue... ou melhor, ele compra a ideia que você está vendendo de que aquele tratamento é o ideal para sua saúde. Se não for assim, ele foge, igual passarinho quando vê a gaiola aberta.

Intrigado com essa metáfora, Lucas come mais algumas pipocas. Depois de alguns minutos pensando, quando vai responder, um casal chega com uma menina de cerca de oito anos, muito animada:

– Moço, moço! Me dá uma pipoca salgada!

Bento se derrete todo por aquela menina. Por um breve segundo, o velho senhor se lembra que não teve filhas, netas, nem bisnetas. Todos os seus descendentes eram do sexo masculino. Como ele queria ter tido uma filha ou uma netinha...

– Claro, princesa, deixa eu colocar a pipoca no saquinho para você! Se quiser, eu dou um saquinho da pipoca doce de graça. Que tal? – responde ele.

A menina, encantada, bate palmas de alegria. Lucas olha para ela: cabelos pretos, arrumados em uma trança linda, e um vestido bonito, toda enfeitada para a sessão do cinema. Os pais a olham com um orgulho que transborda no olhar.

– Já imaginou se ela fosse nossa filha? – pergunta Helena no ouvido do distraído Lucas.

Ele quase se engasga com a pipoca e se vira. Os dois se cumprimentam com um beijo apaixonado. Depois do beijo, Lucas responde:

– Se ela fosse nossa filha, eu seria o pai mais feliz do mundo e o marido mais realizado.

Helena sorri, parecendo confusa:

– Isso seria um estranho pedido de casamento, doutor Lucas?

Ele pigarreja, surpreso, com as próprias atitudes:

– Na verdade... não! Ainda não... mas é a constatação de um fato.

Helena dá de ombros:

– Deixa para lá. Vamos para o cinema?

Dizendo sim com a cabeça, Lucas lembra de algo e se interrompe:

– Espera, Helena, deixa eu apresentar a você uma pessoa...

E quando se vira, o carrinho de pipoca, Bento, o casal e a menina não estão mais ali.

– Ué, cadê todo mundo? – pergunta ele, enquanto Helena apenas ri.

– Bem, a menina pegou a pipoca e já entrou no cinema com os pais. O pipoqueiro está lá longe, dobrando a esquina. Quem você queria me apresentar mesmo?

Lucas suspira, chateado:

– Ninguém. Quem sabe em uma próxima oportunidade? – responde ele, mudando de assunto. – Que filme vamos ver hoje? Alguma comédia romântica e açucarada?

– Nada disso! – avisa a dermatologista, empolgada. – De açucarado já basta o meu café! Vamos de terror! Quero ver sangue espirrando na tela!

Lucas fica boquiaberto com essa revelação:

– Helena, você gosta desse tipo de filme?

Ela o encara bem nos olhos, um pouco séria e um tanto irônica:

– Só quando estou bem acompanhada. Assim, quando vierem os sustos e as cenas pesadas, tenho um motivo para agarrar você.

Lucas dá mais um beijo em Helena e os dois entram rindo no cinema. Ao longe, na esquina, Bento segue na barraquinha de pipoca e pensa consigo mesmo: “Nunca é tarde para acertar o seu caminho, doutor Rafaelli! Um passo de cada vez. Ainda mais quando você está prestes a tomar uma decisão tão difícil...”



O cientista e filósofo Giordano Bruno, certa vez, disse: “O tempo tudo tira e tudo dá; tudo se transforma, nada se destrói”. Por isso, é preciso dar tempo ao tempo para entender o progresso que a nossa história tem. Meses depois de iniciado o tratamento de Fabinho, algumas coisas vêm mudando na vida de paciente e médico. Fabinho agora sorri mais vezes do que antes. Ainda manca, mas a perna está recuperando seus movimentos aos poucos.

– Eu pensava em ser fisioterapeuta, doutor Lucas, acredita? – confia Fabinho, durante uma sessão de tratamento. – Agora, no entanto, estou pensando em outro caminho... Assim que tiver 100% de certeza do que realmente quero, eu conto!

Veja ou outra, Fabinho ainda tem lapsos de memória, esquecendo fatos e palavras, mas os exercícios cognitivos propostos por Lucas vêm fazendo cada vez mais efeitos. Isso sem falar nos remédios para a dor, em doses cada vez menores. A bengala, porém, ainda segue fazendo parte da vida do paciente, que não a larga de jeito nenhum, mesmo com a insistência do médico.

Para ajudar Fabinho de fato, Lucas precisou se dedicar ao tratamento: começou a estudar sobre assuntos que ele conhecia apenas superficialmente; pediu ajuda de amigos e colegas de outras épocas; até para o professor John ele pediu uma orientação – dessa vez por e-mail, que ele não era a *silly guy* (tradução simultânea fora da área de cobertura).

Lucas olha com alegria e satisfação o tratamento bem-sucedido de Fabinho. Até Rômulo já ligou para agradecer a ajuda:

– Você está operando milagres no menino! Ele está mais confiante, fala mais abertamente sobre tudo. Até sobre aquele assunto ele teve coragem de me contar, acredita? Você acertou em cheio o tratamento dele. Nossa parceria pode render outros bons frutos, sabia?

Lucas nem acredita ao ouvir isso – Rômulo vai indicar mais pacientes para ele! Seria mesmo verdade? Seria este, enfim, o caminho que Lucas tanto precisava encontrar para sua carreira?

Dito e feito! Durante os meses de tratamento de Fabinho, a sala de espera do consultório começa a ficar mais e mais cheia. São pessoas indicadas por Rômulo e pelo próprio Fabinho – amigos, familiares, vizinhos, pacientes e conhecidos, que chegam ao consultório por meio de um boca a boca mais do que eficiente. Só que nem tudo são flores na vida do doutor Rafaelli, caro leitor, como você já deve ter percebido.



Após meses de pouco trabalho e muito desespero, enfim Lucas começa a enxergar uma luz no fim do túnel. Até que, certa tarde, quando está encerrando uma ligação muito importante com seu consultor financeiro – sim, agora ele tem um consultor financeiro! (indicação de Antônio, seu amigo pediatra) –, Marilda entra irritada em sua sala.

– Doutor Lucas, precisamos conversar! – já vai falando, sem nem esperar que ele desligue o telefone.

Lucas se assusta com a entrada de Marilda à moda “temporada de furacões no hemisfério Norte”, mas termina o contato como se o olho da tempestade ainda estivesse longe de alcançá-lo:

– Claro, depois você me manda o balancete dos últimos meses. Obrigado por todas as orientações – e encerra a ligação com um sorriso no rosto.

Feliz com o que ouviu, o médico nem dá muita atenção para Marilda neste instante:

– Nem acredito! O meu consultor financeiro disse que agora, sim, a gente está conseguindo colocar as contas em ordem. Foi bom ouvir as dicas dele... parei de misturar as contas do consultório com a minha conta pessoal e finalmente estamos saindo do vermelho. Não vou mais precisar me livrar de mais nada, nem do carro, nem do apartamento! Isso é maravilhoso, não é, Marilda?

A recepcionista o olha, ainda bufando de raiva. Lucas percebe que há ali um vulcão prestes a explodir.

– Que cara é essa, Marilda? Aconteceu alguma coisa?

Ela se senta na cadeira em frente a Lucas e despeja tudo de uma vez:

– Para mim, chega, doutor! Sua sala de espera está cada vez mais cheia, e a verdade é que não vou dar conta disso tudo sozinha. Fora que seus pacientes são um bando de gente grossa e sem educação!

Lucas arqueia as sobrancelhas, surpreso com essa última observação:

– Você dizendo isso? É sério, Marilda?

A atendente fica ainda mais irada com a observação do médico:

– Até você, doutor, vai me criticar? Depois de tudo que fiz por você e por esse consultório?

Lucas tenta acalmá-la, já pressentindo que a conversa pode não terminar da melhor forma:

– Desculpa, Marilda, não foi minha intenção criticá-la. Me conta, afinal, o que aconteceu, por favor.

Marilda se controla, respira fundo e começa a despejar:

– Foi aquela gordinha que o senhor está tratando. Fui tentar ser simpática, sabe? Como sempre sou...

– Sei, sei – responde Lucas, tentando não parecer irônico para não a deixar novamente furiosa.

– Aí, ofereci um pedaço do chocolate que eu estava comendo.

Lucas se surpreende mais uma vez. Algo lhe diz – bem lá em seu íntimo – que esse diálogo ainda revelará muitas surpresas, nem todas agradáveis ou fáceis de digerir.

– Como é? Você estava comendo chocolate enquanto atendia os pacientes?

Marilda dá de ombros, ignorando a reação do médico:

– Claro que estava, doutor. Sou ansiosa e o chocolate me acalma. É muito estresse na minha vida com tanta gente para atender! Não consigo lidar muito bem com pressão.

– Entendo. Prossiga com a história, por favor – pede Lucas, bastante preocupado.

– Fui educadíssima com a aquela gorda e sabe o que ela disse? Que eu estava sabotando o tratamento dela! Que eu queria deixá-la gorda para sempre! Porque só assim para ela chegar na minha idade e ficar enclalhada igual a mim...

Lucas se assusta mais uma vez. Aliás, ele não vai parar mais de se assustar até esse diálogo acabar. Pode anotar, caro leitor.

– Ela falou isso tudo mesmo? – questiona o jovem médico.

Marilda olha para baixo, sem coragem de encará-lo:

– Na verdade, falar mesmo, ela não falou. Mas vi nos olhos dela que era isso que ela queria dizer. Aquela gorda não consegue esconder os sentimentos, doutor! Se nem as dobras da barriga ela consegue esconder... Igual àquele seu paciente novinho... o fresco.

Lucas sente-se mais do que incomodado com o jeito com o qual ela se refere aos pacientes, e sua expressão facial fica extremamente sisuda:

– Marilda, esse daí não seria o Fabinho, seria?

– Claro que é, doutor! – concorda a recepcionista, já sem nenhum freio na língua. – Sei que ele é gay. Dá para ver na cara dele! Tadinho... Tão bonito, um desperdício.

Pronto! Basta! É a gota d'água!

– Chega, Marilda! Cala a boca!

Marilda se surpreende com a reação de Lucas e se cala. O médico retoma a conversa. Ele até gostaria de se recompor e voltar à normalidade, mas não consegue esconder a indignação pelo que acaba de ouvir:

– Olha aqui, sempre tolerarei suas observações e sua ironia. Achava até engraçadas, porque as achava sinceras. Mas preconceito não, ouviu? Se o meu paciente é gay ou não, isso não interessa a ninguém, a não ser a ele mesmo. Além disso, nunca mais chame uma paciente minha de gorda ou um paciente meu de fresco novamente. Estamos entendidos?

Marilda sente-se acuada. Nunca viu Lucas falar daquele jeito com ela.

– Doutor, mas é que ele me chamou de homofóbica, só porque eu quis saber detalhes sobre...

E ela entorna o caldo de vez. Lucas a interrompe sem dó nem piedade:

– Quieta, Marilda, ou boto você no olho da rua agora mesmo! Eu não quero saber o que você falou com ele! O que me interessa saber é se ele vai voltar na próxima consulta depois dos absurdos que ele ouviu de você! – Lucas pensa um pouco antes de continuar. – Quer saber? Se for para ficar criticando os meus pacientes, é melhor você ir embora. Eu me viro sem você...

Marilda sente o baque e fica atordoada.

– Doutor, eu... Você está... está...

Lucas nem a deixa completar a frase:

– Dando para você um dia de folga.

Ela está em choque. Lucas é enfático. Ele sabe que pegou pesado, mas não pode esmorecer agora.

– Vai, Marilda! Agora!

Assustada, Marilda se levanta lentamente e sai, abalada, da sala de Lucas. O médico suspira, abaixa o rosto e coloca as mãos na cabeça:

– Meu Deus! Será que fiz a coisa certa? – fala consigo mesmo. – Um **Gama-DOC** agiria dessa forma?

Dez minutos depois, Lucas toma coragem para continuar, se levanta e vai até a recepção. Lá, dois pacientes o aguardam para ser atendidos. Ambos parecem assustados.

– Doutor, está tudo bem? Sua recepcionista saiu daqui chorando – conta um deles.

Lucas tenta desconversar, contando uma mentira:

– Está tudo bem. Ela recebeu uma notícia triste da família. Quem é o próximo?

O paciente se levanta e entra em sua sala. Antes de segui-lo, Lucas olha para a mesa vazia de Marilda, suspira e sente a tristeza do que fez (ou do que já deveria ter feito há muito tempo). Certos caminhos têm obstáculos bem difíceis de transpor.



O dia segue com Lucas se virando para tomar conta sozinho do consultório. No final do expediente, depois que o último paciente vai embora, ele fecha tudo como sempre faz e sai, carregando sua pasta. No corredor do prédio, enquanto aguarda a chegada do elevador, Lucas percebe que a porta das escadas está aberta. Curiosamente, ele sente uma estranha vontade e decide subir os degraus rumo ao terraço.

Triste e chateado pelo que aconteceu com Marilda, Lucas chega ao terraço, se aproxima do parapeito e olha a cidade toda iluminada a sua frente. Ali é um lugar calmo e tranquilo para refletir, enquanto a cidade corre lá embaixo – carros acelerados, pessoas às pressas, a vida sem um minuto de descanso. Ele deixa a pasta em um canto, apoiada no parapeito, e retira os óculos.

Enquanto limpa as lentes mais uma vez em seu jaleco, Lucas admira a lua que começa a emergir entre as nuvens. Pensativo, ele diz em voz alta para si mesmo:

– Eu deveria vir aqui mais vezes para pensar na vida, não é mesmo?

– Deveria mesmo! – responde a já conhecida voz de Bento.

Lucas já nem se abala mais com essas aparições inesperadas. Calmamente, ele termina de limpar os óculos e os põe novamente no rosto. Bento está sentado, perigosamente, no parapeito do terraço, com os pés virados para fora do prédio. Apesar da posição tensa dele, Lucas não demonstra preocupação – afinal, Bento é um fantasma, não é? Quer dizer, ao menos um espírito, com certeza, ele é. O jovem médico só não decidiu ainda se o caso é de um espírito de luz ou de porco.

– Você sabia que eu ia aparecer, certo? – pergunta Bento, vendo a falta de uma reação mais enérgica de Lucas em relação a sua chegada.

Ele concorda com a cabeça, enquanto segue com o pensamento voando longe, perdido entre as estrelas de uma constelação e as crateras lunares.

– Imaginei, sim, que você apareceria em breve... – confirma Lucas. – Na verdade, eu queria muito que você aparecesse. Tem algo remoendo meus pensamentos à tarde toda.

– Seria algo relacionado a uma certa recepcionista?

Lucas concorda com a cabeça, sem saber o que dizer. Alguns minutos se passam com os dois ali, em silêncio, refletindo sobre as próximas palavras a serem ditas. Bento, então, toma a iniciativa.

– Remoer as coisas é bom, meu caro amigo. Isso mostra como você está perto do próximo nível de conscientização. Está deixando de ser um **Gama-DOC** para se tornar um **Beta-DOC**. Entendo que você esteja sofrendo, pois você está percebendo que algo inevitável está prestes a acontecer.

O jovem desvia o olhar, talvez por não querer encarar a verdade. Bento segue:

– Porém, Lucas, o que você precisa entender é que crescer exige sacrifícios e até sofrimento. A gente fica mais forte nas adversidades. O que aconteceu hoje com sua recepcionista mostra como você está crescendo e ficando mais preparado para os obstáculos.

Lucas respira fundo, tomando coragem para falar:

– Bento, a conversa que tive hoje com a Marilda foi terrível. Sempre a vi como uma pessoa bem-humorada, sarcástica e irônica, mas conheci uma faceta nova dela, que eu não gostei: preconceituosa. Será que ela sempre foi assim e só eu não percebi? Será que é por isso que meus pacientes me largaram?

Bento suspira:

– Todo mundo tem qualidades e defeitos, Lucas. Marilda não é só preconceituosa, e você sabe disso. Ela é preguiçosa, mandona, aproveitadora, grosseira e mal-educada. Tudo bem que, por outro lado, ela é bem-humorada, dedicada, perspicaz e inteligente. Apesar dos prós e contras, você não pode jogar nas costas dela o fato de seus pacientes não estarem em seu consultório. O grande culpado por isso é você, não ela. E sobre isso já conversamos a respeito.

Os dois ficam mais alguns instantes imersos em seus pensamentos, até que Bento retoma o diálogo:

– Na minha visão, a Marilda não é a equipe de apoio que você precisa para ajudá-lo a crescer.

Lucas parece sentir fundo essa observação:

– Nunca a vi como uma equipe de apoio, mas como meu braço-direito.

– Eu sei – diz Bento, abrindo um leve sorriso. – Só que ela é até mais do que sua equipe de apoio. Na verdade, a Marilda é sua linha de frente. Seja por telefone, seja na sala de espera, ela é a primeira pessoa com a qual seus pacientes têm contato quando querem chegar até você. Se ela os trata mal, imagina o que eles pensam sobre como você poderá tratá-los.

– Mas essa é uma responsabilidade muito grande para ela. Muito mais do que eu jamais imaginei que ela teria – assume Lucas, preocupado.

Bento se vira para dentro do prédio, desce do parapeito e caminha na direção de Lucas:

– O médico, meu caro, precisa de várias pessoas para ajudá-lo a crescer: seus pacientes, outros médicos que podem indicar mais pacientes e uma equipe de apoio eficiente, que pode incluir enfermeiros, advogados, contadores.... Esses você até tem, não é?

– Tenho. Do meu contador e do meu advogado, por exemplo, não tenho do que reclamar. Atualmente, até um consultor financeiro eu arrumei. É outro de quem não tenho o que dizer.

– Mas de sua recepcionista você tem muito do que reclamar, e isso não o ajuda em nada – argumenta o velho senhor, olhando fundo nas lentes dos óculos de Lucas.

O jovem médico entende a mensagem, mas a verdade é que ele considera muito difícil até cogitar a possibilidade que Bento parece insinuar.

– O que você está tentando sugerir, afinal?

Bento o encara nos olhos, sério:

– O óbvio, doutor Rafaelli. A Marilda tem que ir embora de seu consultório.

Lucas fica abalado ao ouvir essas palavras e desvia o olhar. Ele sabe que Bento tem razão. Talvez seja o orgulho que o jovem médico sempre carregou consigo que o impeça de enxergar as coisas tão claramente.

– Nem pensar! Eu não vou demitir a Marilda! – diz Lucas, decidido.

– Por que não? – surpreende-se Bento.

– Porque gosto muito dela e confio nela. Sei que ela tem defeitos, mas acredito que ela pode melhorar. Mandá-la embora nunca esteve nos meus planos.

Bento tenta falar, mas Lucas o interrompe:

– Olha só, você já me deu vários conselhos. A maioria deles eu não aceitei e me estrepei. Eu sei disso! Mas esse conselho eu não vou aceitar e ponto final. Mesmo que isso signifique que nunca serei de fato um **Alfa-DOC**.

– E o que você pretende fazer, então?

– Vou provar a você que estou certo! Se me tornei um **Gama-DOC**, quase um **Beta-DOC**, como você mesmo falou, está na hora de colocar a mão na massa. A Marilda tem jeito e eu mesmo vou me empenhar em colocá-la no caminho certo!

Dito isso, Lucas sai do terraço, irritado. Sozinho ali, Bento olha para a lua e fala para o céu:

– Ah, lua, minha querida... olhando você assim, me lembro das palavras do grande Mário Quintana: “Que haverá com a lua que sempre que a gente a olha é com o súbito espanto da primeira vez?”. Que você, minha querida lua, ilumine o caminho desse nosso amigo teimoso, o doutor Lucas Rafaelli!

Assim dizendo, Bento some em meio à noite escura no momento em que uma grande e pesada nuvem cobre os raios de luz emanados pela lua.



Dois dias depois, Lucas chega ao consultório. No dia anterior, ele não apareceu por ali, pois tinha o plantão do hospital para cuidar. Marilda está em sua mesa com cara de poucos amigos. Usa óculos escuros enormes e mantém o rosto para baixo quando o médico chega. Na sala de espera, pelo menos três pacientes aguardam por suas consultas.

– Bom dia, Marilda – cumprimenta o médico.

Ela não responde. Lucas faz um breve cumprimento aos pacientes e entra em seu consultório. Horas depois, quando não há mais pacientes para atender, Lucas vai até a sala de espera e se dirige à recepcionista, que ainda está do mesmo jeito de quando ele chegou.

– Marilda, a senhora pode vir aqui na minha sala, por favor?

Sem emitir som algum, ela se levanta e entra na sala do médico. Sem dúvida, aquela não é a Marilda que todos conhecem. Lucas se senta em sua cadeira, Marilda em frente. O silêncio é tão pesado que daria para cortar com uma faca. Após refletir por alguns instantes e respirar fundo, Lucas toma coragem:

– Marilda, por favor, tire esses óculos escuros.

Ela o ignora. Lucas insiste:

– A gente precisa conversar, mas não desse jeito. Tire isso, por favor.

Marilda acaba aceitando e retira os óculos: seu rosto é um misto de tristeza e desapontamento. Seus olhos estão vermelhos e inchados de tanto chorar.

– Você andou chorando, Marilda? Se foi alguma coisa que eu falei...

Marilda o interrompe bruscamente. Depois de horas sem falar uma palavra, ela até que reage rápido demais ao comentário de Lucas:

– Não, doutor. Chorei porque, na nossa última conversa, percebi que decepcionei você. Tenho quase certeza que hoje é meu último dia aqui. Você me chamou em sua sala para me demitir, não foi?

Lucas desvia o olhar, pensativo. Ele tira os óculos e começa a limpá-los no lenço que encontra mais próximo. Marilda já o conhece há muito tempo e sabe que essa é a forma que Lucas tem para achar o melhor caminho para uma conversa difícil. Depois de limpar as lentes, o médico coloca os óculos no rosto mais uma vez e encara a atendente de novo.

– Marilda, não vou mentir para você. Pensei, sim, em sua demissão. Até me sugeriram fazer isso.

Ela se surpreende ao ouvir isso:

– Sugeriram? Quem? Foi a doutora Helena, não foi? Sempre suspeitei dessa moça... Helena para mim só aquelas das novelas no Leblon e mesmo assim elas não são confiáveis! Uma até trocou os bebês na maternidade, você lembra, doutor?

Sem conseguir se controlar, Lucas cai no riso. Marilda também começa a rir:

– Desculpa, doutor, mas falei sem pensar.

Lucas recupera a seriedade e retoma a conversa de onde parou.

– Eu sei. Você é assim, Marilda. Por isso gosto muito de você. Além disso, você sabe que não sou muito ligado em novelas. Enfim... Não foi a Helena que sugeriu sua demissão. Pelo contrário: ela me apoiou na minha decisão. Foi um amigo que sugeriu isso.

– Amigo da onça, isso sim... – diz ela, com um muxoxo. – Mas que decisão você tomou, doutor?

– Você continua aqui, Marilda. Eu não vou demiti-la – diz Lucas, sério.

Marilda esboça um sorriso, mas o médico ainda não terminou:

– Só que você vai ter que mudar.

O sorriso some. Ele a olha nos olhos, simpático:

– Como eu disse, Marilda, gosto muito de você. Sei que você é uma boa pessoa e que não faz as coisas por mal. Também não vou me eximir de minha culpa. Se você faz coisas que eu reprovo, foi porque não orientei você como deveria. Deixei as coisas soltas demais. Eu precisava ter treinado você, explicado o que poderia ou não ser feito. – Lucas pensa por alguns segundos antes de continuar. – Quando lavei minhas mãos, joguei no seu colo uma responsabilidade que não era sua. Não é você que tem que determinar como deve ser o atendimento em meu consultório. Sou eu.

Marilda assente com a cabeça, concordando. Lucas continua:

– Você está estressada dessa forma porque não teve a orientação que precisava. Além disso, o consultório está ficando bem mais cheio, e eu deixei tudo nas suas costas, não foi?

Ela assente com a cabeça mais uma vez, sem proferir nenhuma palavra. Na verdade, Marilda está com medo e desconfiada com o que está por vir. Lucas segue em sua explicação:

– Por isso, Marilda, decidi que vou fazer três coisas para ajudar você.

A recepcionista o olha desconfiada, tentando entender o sorriso enigmático no rosto de Lucas. Seria aquilo tudo uma pegadinha e, no final, ela ouviria da boca do médico a temida frase: “Você está demitida!”? Ou Lucas estava, de fato, querendo melhorar seu trabalho?

– Que coisas são essas? Olha, doutor Lucas, vou confessar que estou com medo. Trabalho aqui há seis anos e a única coisa que você fez por mim até hoje foi reajustar meu salário todo ano. O que você está preparando para mim, hein?

Lucas dá um sorriso, tentando acalmá-la:

– Fique tranquila, Marilda. Reconheço que há seis anos eu deveria ter feito o que resolvi fazer agora. Mas é o que diz aquele velho ditado: antes tarde do que nunca. Certo?

Marilda assente com a cabeça mais uma vez. Lucas percebe o quanto ela está tensa, já que é a terceira vez que ela responde a uma observação dele sem emitir nenhum som. O papo é realmente sério.

– Bem, a primeira coisa que eu vou fazer... aliás, que vamos fazer juntos, é melhorar seu trabalho. Quero tirar algumas horas do dia para revisar seu trabalho.

– Você vai começar a me espionar, doutor? – assusta-se a atendente.

– Claro que não! Até porque você nunca me deu motivos para desconfiar de você, Marilda. Quando eu digo revisar seu trabalho, quero dizer que vou acompanhar sua rotina. Quero ver como você atende os pacientes quando eles chegam ou quando eles ligam, como você lida com a burocracia dos planos de saúde e como cuida do consultório. Também quero ouvir sua opinião para a gente melhorar o consultório. Talvez comprar móveis novos, redecorar alguns ambientes... Você é mulher. Com certeza tem mais bom gosto do que eu nessas questões.

Marilda, finalmente, abre um sorriso:

– E tenho mesmo! A sala de espera de seu consultório, doutor, é... desculpe falar, hein? Mas ela é deprimente. Os móveis já passaram do ponto e saíram de moda. A TV é antiga, e as revistas estão ultrapassadas. Nem wi-fi a gente tem para oferecer para os pacientes!

Lucas arregala os olhos, surpreso:

– Marilda, se você tinha essa visão sobre a sala de espera, por que nunca me falou nada?

– Porque não sabia se podia falar, doutor.

Agora é a vez de Lucas assentir com a cabeça:

– Entendo, entendo... Eu nunca dei liberdade para você nessa questão. Mas agora você terá passe livre para fazer as mudanças que achar melhor. Como eu falei, não só na decoração, mas também na rotina de trabalho, no dia a dia mesmo...

Marilda parece estar bem empolgada com isso:

– Doutor, antes de você continuar, posso falar uma coisa? É uma ideia que tive há algumas semanas, desde que você começou a implementar esse tal de tratamento holístico. Também não falei nada porque achei que estaria fazendo coisas além da minha ossada...

– Alçada, Marilda, alçada... – corrige Lucas, sorrindo.

– Isso aí! Sabe que sempre achei engraçado falar de ossada e nunca entendi essa expressão? Agora sei o porquê...

– Diga sua sugestão! – incentiva o médico.

– Sabe o que é, doutor? Uma vez, ouviu um paciente comentando com outro que a empresa em que eles trabalham, que é aqui pertinho, estava fazendo um ciclo de palestras sobre saúde para os funcionários. Eles chamavam os médicos para falar sobre um assunto durante uma hora, mais ou menos, tirando as dúvidas sobre aquele assunto. Achei isso tão legal... Você já imaginou fazer parte de algo assim?

Lucas fica surpreso com essa sugestão. Nunca pensou em trabalhar com esse tipo de atividade. Tampouco imaginou que um dia a sugestão viria de Marilda.

– Marilda, essa ideia é genial! Assim, posso divulgar mais o meu trabalho, atrair mais pacientes e ainda aliar meu nome a uma boa reputação. É sobre isso que falei: se eu tivesse dado o treinamento e a liberdade que você precisava desde o início, você ficaria mais à vontade para dar esse tipo de sugestão há mais tempo. Vou preparar um

programa corporativo de qualidade de vida e vou oferecer para as empresas da região. Só aqui no prédio, com certeza, vão aparecer várias oportunidades para eu dar palestras.

Marilda escancara um sorriso, pois sabe que deu uma bola dentro. Depois das últimas que ela mandou para fora, estava na hora de voltar a fazer gol.

– Que bom, doutor, que você gostou da sugestão. Mas você disse que faria três coisas. A primeira é melhorar o nosso dia a dia. E as outras duas?

– Ah, sim! A segunda é que resolvi pagar um curso para você se reciclar e aprender como atender melhor os pacientes. Depois que você fizer esse curso, vem a terceira decisão: vou contratar uma assistente para você. Assim, você vai poder ensinar tudo para ela. Que tal virar aluna e, depois, professora?

Marilda abre um novo sorriso, quase emocionada:

– Poxa, doutor, fico tão feliz que você finalmente olhou para mim com outros olhos e está me dando essa oportunidade. Só fico chateada que eu tive que fazer uma besteira enorme para você perceber que eu precisava melhorar, não é? Faz um tempão que eu queria estudar mais...

Lucas se espanta ao ouvir isso:

– Se você queria tanto, Marilda, por que nunca me falou nada?

– Porque você é o patrão, ué! A minha função aqui é obedecer a ordens. Você é que tinha que prestar mais atenção em mim!

– Você tem razão. Deixei você de lado. Não percebi como você poderia ser uma excelente parceira. Mas agora vamos virar essa página! Você vai estudar, vai virar uma recepcionista melhor. E eu vou estar ao seu lado nessa transformação – assegura ele. – Ah! E nada de ficar falando qualquer besteira na frente dos pacientes a partir de agora, ouviu?

– Será que vou conseguir, doutor? – preocupa-se Marilda.

– Claro que vai. É só deixar de lado a ironia e o preconceito.

Marilda abaixa os olhos, envergonhada.

– Desculpa, doutor. Eu nunca fui preconceituosa. Falei aquelas coisas na hora do estresse. Depois de sua bronca, percebi como eu tinha me excedido. Prometo que isso não vai se repetir! – Ela pensa por um momento antes de continuar. – Agora, em relação à ironia, eu já não garanto...

Lucas ri, entendendo a mensagem:

– Sei, Marilda. Afinal, a gente não pode mudar por completo as pessoas, não é mesmo?

Marilda dá de ombros, sorrindo:

– Estou de volta à equipe, então, doutor?

– Você nunca esteve fora, Marilda. E sua demissão nunca esteve em meus planos. Agora, é hora de trabalhar! Juntos! Porque o caminho é longo...

Marilda se levanta, mais do que motivada:

– Conta comigo, doutor Lucas!

Ela sai da sala, empolgada. Sozinho, Lucas pega o telefone do bolso e fica olhando por alguns minutos a tela de abertura do aparelho, decorada com uma foto dele, com Helena.

– Tive coragem de colocar a Marilda na linha. Quando vai chegar o momento de nos acertamos? – pergunta para si mesmo.



E não é que Lucas realmente consegue colocar Marilda nos trilhos? Nas semanas seguintes, o médico passa a olhar com mais atenção para o trabalho da atendente. Os dois, juntos, definem um roteiro – um *script*, se o caro leitor preferir o termo em inglês – para o atendimento pessoal e telefônico. Lucas também detecta pontos que podem melhorar na rotina, envolvendo a burocracia do dia a dia, como as guias de convênios, as contas a pagar e a compra de insumos. Tudo isso melhora o trabalho de Marilda e a deixa cada vez mais motivada a se envolver com as questões do consultório.

Lucas também passa a ouvir mais as ideias e sugestões da recepcionista, transformando-a de fato em seu braço direito. A sala de espera passa por uma reforma completa: nova pintura, novos móveis, novas formas de distrair os pacientes durante a espera. O médico cria, ainda, um programa para divulgar a qualidade de vida nas empresas da região, conforme a ideia de Marilda. No primeiro mês, Lucas faz palestras em cinco empresas e percebe como é importante ir à rua para captar mais pacientes. Resultado que ele vê todo dia na sala de espera, cada vez mais cheia, e no faturamento do consultório, a cada mês mais alto.

Outra novidade é que Marilda começa a estudar, como Lucas prometeu. Ela se torna uma aluna bastante aplicada. Com esse treinamento, as mudanças são visíveis. Hoje, ela trata melhor os pacientes e já disse a Lucas que está ansiosa com a possibilidade de ter uma assistente, só para poder ensinar o que sabe.

Sempre que pode, Lucas espia a forma como Marilda atende os pacientes no telefone e na sala de espera. Ela está mais simpática, mais empática! Isso sem falar nas roupas, mais contidas e discretas. O batom vermelho berrante agora é coisa do passado... É claro que a mágica não acontece da noite para o dia. Marilda continua falando o que vem à cabeça muitas vezes, mas agora sabe a dose certa de ironia que pode usar, além de reconhecer os momentos em que as desculpas são necessárias.

Lucas, cada vez mais, acredita que fez a escolha certa em mantê-la ali. Resta saber se essa é uma atitude que um verdadeiro **Beta-DOC** teria.



– Parabéns! Sua ideia deu certo! – elogia Bento a Lucas.

Os dois caminham por um movimentado shopping. É época de Natal, e Lucas está em busca do presente ideal para Helena, para sua mãe e para o resto da família. Até agora, nada – como é difícil tomar decisões entre guirlandas, renas e papais-noéis!

– Do que você está falando, Bento? – pergunta Lucas enquanto olha uns sapatos femininos na vitrine. – Helena calça 36 ou 37 mesmo?

– Trinta e sete. Aquela sandália 36 que você deu no aniversário dela fica apertando o dedinho dela. Ela só não fala nada porque não quer te deixar sem graça.

– Sério? – surpreende-se Lucas.

Bento retoma a conversa:

– Eu dei parabéns por causa da Marilda. Ela está melhorando a olhos vistos. Concordo que foi bom mesmo você não seguir o meu conselho desta vez.

Lucas olha com um sorriso no rosto, cheio de confiança:

– Viu? Às vezes eu penso na coisa certa! Não sou um completo idiota.

– Nunca achei isso – rebate Bento. – Até porque você não seria um **Beta-DOC** se assim fosse. Além do mais, eu não perderia meu tempo com um idiota.

Lucas segue pelo corredor do shopping, agora parando em frente a uma joalheira. Um lindo colar com um pingente dourado, com as letras H e L entrelaçadas, chama sua atenção – seria uma coincidência? Bento segue com sua fala:

– Você sabe, meu caro, quando um mestre tem certeza que seu pupilo está aprendendo alguma coisa?

Lucas para de olhar a vitrine e encara Bento, curioso.

– Quando o pupilo começa a tomar as próprias decisões, mesmo que sejam contrárias às decisões do mestre – diz Bento, sorrindo. – Isso é interessante, porque você havia me perguntado se para virar um **Alfa-DOC** você não teria que colocar a mão na massa... Foi exatamente o que você fez, bem antes do que eu imaginava.

– Quer dizer que, sem querer, tomei a melhor decisão, afinal? – questiona Lucas, sorrindo.

– Você seguiu seu coração e sua intuição. Tenho certeza de que a Marilda sempre será a secretária certa para você. Sabia que o nome Marilda quer dizer “a batalhadora”?

– Olha só, você de novo falando do significado dos nomes!

– Nomes carregam um significado. Quando nascemos, carregamos a energia desse significado conosco.

Nessa hora, um homem passa apressado e dá um pisão no pé de Lucas, que reclama:

– Ai! Meu pé! Não olha por onde anda não, meu amigo?! Por isso que não gosto de fazer compras de Natal. O shopping está sempre lotado... Quem me dera que meu consultório também ficasse assim pelo menos um dia no ano!

Bento fala, carregando um tom de ironia nas palavras:

– Cuidado com o que você pede, doutor Rafaelli. Quem sabe você já não está no caminho para realizar esse desejo?

Lucas fica intrigado com isso e pensa nessa possibilidade por um instante, olhando para baixo. Quando levanta a cabeça, Bento já se perdeu na multidão. “O que será que ele quis dizer com isso?”, pensa. Em seguida, Lucas olha novamente para a vitrine da loja. Ele mal acredita no que vê: uma vendedora acaba de colocar no mostruário outro colar, bem ao lado daquele com as letras H e L entrelaçadas. O pingente tem a forma da letra grega beta (β). É o sinal de que Lucas está no caminho certo. Será mesmo?

As iluminações de Bento

PILAR 6

EQUIPE DE APOIO Beta-DOC (β)

Formar equipes de alto desempenho e comprometidas com o objetivo do médico é fundamental. Afinal, o sucesso da carreira médica está diretamente ligado ao comprometimento e à qualidade das equipes que ele constrói e nas quais participa, independentemente de a equipe ser formada apenas por ele, por um atendente e uma recepcionista ou por um grande grupo de colaboradores em uma instituição na qual ele trabalha.

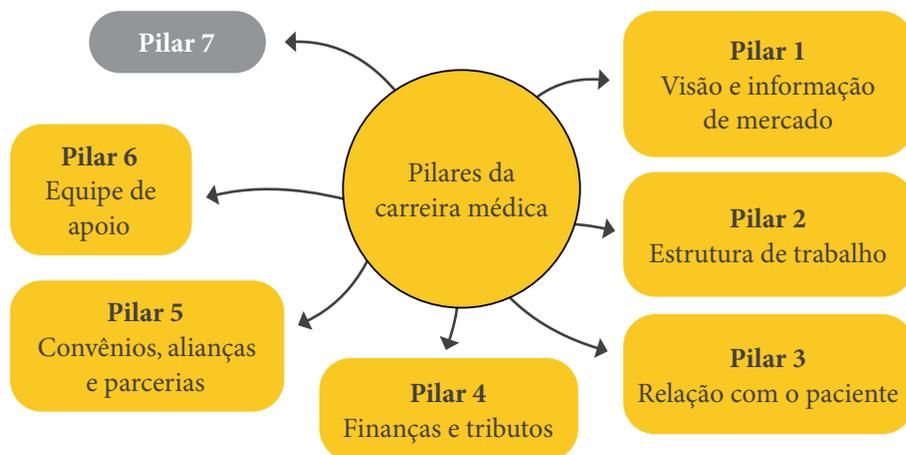
Quando se fala em equipe de apoio, estamos incluindo nesse pilar seis itens fundamentais. O primeiro se refere ao recrutamento e à seleção dos colaboradores que integrarão a equipe. O ponto seguinte é o treinamento e o desenvolvimento dos funcionários. Também está incluída aí a organização da remuneração e dos cargos, para que o colaborador receba, de maneira justa, pelo trabalho que executa. O quarto item da lista é a avaliação de desempenho, ferramenta essencial para direcionar esforços e verificar resultados. Há, também a motivação dos colaboradores. Por fim, quando falamos de equipe, incluímos, ainda, a questão da liderança. Não existe uma boa equipe sem um bom líder – e este, claro, seria você.

Com mais esse pilar, chegamos ao sexto nível do programa de qualificação **Alfa-DOC**. Lembrando que as etapas anteriores foram: visão de mercado, estrutura do consultório, relação com o paciente, finanças e tributos e parcerias com públicos estratégicos.

NA PRÁTICA...

1. RECRUTE E SELECIONE COM ATENÇÃO

Um bom processo seletivo traz inúmeras vantagens para a estrutura da organização de saúde. Quando é selecionado o candidato ideal para ocupar uma



vaga, evita-se que se perca muito tempo com treinamentos posteriormente. E se o funcionário não se adequar ao cargo, o risco de ter que dispensá-lo e realizar outro processo seletivo é alto. Recrutar significa encontrar potenciais candidatos para uma vaga na organização. Seleção é a busca do colaborador ideal para a vaga a partir dos candidatos recrutados.

O recrutamento pode ser interno (quando participam colaboradores que já fazem parte da organização, em busca de uma promoção), externo (quando os colaboradores vêm “de fora”) ou misto (quando reúne as duas categorias anteriores). Ele pode ser feito de diversas formas, como divulgação de vagas na internet, recebimento de currículos e por meio de empresas de Recursos Humanos (RH) ou de *headhunters*. A seleção também inclui várias técnicas possíveis, como análise de currículos, entrevistas e dinâmicas de grupo.

2. TREINE BEM PARA ATENDER SEMPRE

Treinamentos são fundamentais para integrar um novo colaborador à equipe e, ainda, garantir o desenvolvimento permanente dos funcionários da equipe. Não é necessário montar uma grande estrutura para promover um treinamento. Você pode treinar sua equipe no dia a dia, de maneira informal, explicando as tarefas que precisam ser executadas, por exemplo. Esse tipo de treinamento pode ser realizado até mesmo por um membro mais experiente de sua equipe.

Você também pode promover treinamentos formais, como cursos, participação em eventos, palestras e educação on-line. Isso pode ser realizado tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho. O importante é encontrar o treinamento que seja mais adequado ao que sua equipe necessita. Pense sempre no desenvolvimento dos colaboradores, pois, assim, no final das contas, quem se beneficia são os pacientes, com um atendimento mais qualificado.

3. REMUNERE E RECONHEÇA DE MANEIRA JUSTA

A remuneração adequada é um dos principais fatores que mantêm uma equipe de apoio motivada para o trabalho – mas não é a única, que fique claro. Por isso, defina os salários de maneira justa, compatível com cada função desempenhada no consultório ou clínica.

Nessa questão, também é importante ter os cargos bem definidos dentro da organização. Para isso, uma ferramenta muito útil é a descrição de cargos, com a qual o colaborador encontra a definição de onde seu cargo está na hierarquia da organização, quais são os objetivos de sua função e quais tarefas são esperadas que ele execute. Ter os cargos bem definidos também auxilia na determinação de salários.

Outro ponto que pode auxiliar nesse item é se você, como gestor, definir mecanismos de premiação por desempenho dentro do consultório ou clínica. Por exemplo: você definiu que a equipe precisa atingir uma determinada meta de atendimento ao longo do ano – se a meta for cumprida, todos recebem um 14º salário em dezembro. Essa é só uma forma de premiar aqueles que mais se dedicam. Pesquise e pense em outras formas a serem utilizadas com seus colaboradores.

4. AVALIE PERIODICAMENTE PARA ORIENTAR AS METAS

Algo que pode motivar bastante uma equipe é a definição de metas, especialmente se forem encaradas como desafios. Certas pessoas gostam de se sentir desafiadas em atingir um objetivo profissional. Além de definir metas, implemente também maneiras de avaliar o desempenho. Existem vários modelos de avaliação de desempenho dos colaboradores. Recorra a um especialista de RH para encontrar e aplicar o melhor tipo de avaliação para sua organização.

5. ENCONTRE FORMAS DE MOTIVAR A EQUIPE

Motivação, como a própria palavra já diz, é encontrar um “motivo” para uma “ação”. Colaboradores motivados “vestem a camisa” do consultório ou clínica e são mais do que necessários para promover o crescimento do negócio. Como já falamos, a motivação dos colaboradores pode ser conseguida por meio da remuneração ou até pela definição de metas ou desafios.

Não há uma fórmula pronta para motivar sua equipe, mas algo muito importante é fazer seus colaboradores se sentirem valorizados e comprometidos com os resultados. Portanto, envolva-os nas tomadas de decisões, ouça suas opiniões e aceite sugestões e críticas para melhorar o funcionamento do consultório ou clínica. Os resultados podem ser excelentes e você terá mais do que uma equipe de apoio: conquistará um verdadeiro time de trabalho.

6. SEJA O LÍDER QUE SUA EQUIPE PRECISA E ESPERA

Ser líder significa ser muito mais do que apenas chefe. Chefes são aqueles que impõem as tarefas, supervisionam cada passo do colaborador e

conquistam os objetivos por meio de coação. Líderes propõem metas, avaliam o desempenho do colaborador e conquistam seus objetivos por meio do envolvimento da equipe. Chefes são temidos, líderes são seguidos. Entendeu a diferença?

Por isso, você precisa ser o líder que sua equipe espera e precisa. Desenvolva a sua liderança no dia a dia, propondo objetivos, ouvindo opiniões, compartilhando problemas, dando *feedbacks* negativos em particular e elogiando em público. Um bom líder entende que a equipe faz parte do desenvolvimento de uma carreira bem-sucedida.

7. CONSCIENTIZE SOBRE A IMPORTÂNCIA DO PACIENTE

Outro ponto muito importante no trabalho com a equipe é fazê-la entender a importância do paciente. Muitos colaboradores acreditam que fazem bem seu trabalho porque cumprem as tarefas que o médico determinou. Só que eles não veem que isso só pode ser considerado um bom trabalho se alcançou a satisfação do paciente – lembre-se: é para ele que o serviço médico existe. Não adianta ter um chefe satisfeito se o cliente não é fidelizado.

Como líder de sua equipe, você deve conscientizar seus colaboradores de que o paciente precisa ser bem tratado, valorizado, respeitado e bem atendido o tempo todo. Eles devem encarar os pacientes como hóspedes de um hotel, que precisam se sentir bem tratados desde o momento do *check-in* até a hora do *check-out*. Qualquer falha nesse processo impacta diretamente na imagem que esses hóspedes farão do hotel e que, possivelmente, passarão adiante para amigos e familiares.

8. NÃO SE ESQUEÇA DE QUEM DÁ SUPORTE A SUA EQUIPE

Seus colaboradores não se restringem apenas aos funcionários de seu consultório ou clínica. Há, também, aqueles que dão suporte para sua organização como prestadores de serviço. Você também deve manter, com eles, uma relação de cordialidade e atenção contínua. Estamos nos referindo a, por exemplo, advogados, contadores, consultores financeiros, técnicos de TI, assessores de imprensa e outros profissionais.

Ilumine-se!

Pilar 6: Equipe de apoio

1. Recrute e selecione com atenção
2. Treine bem para atender sempre
3. Remunere e reconheça de maneira justa
4. Avalie periodicamente para orientar as metas
5. Encontre formas de motivar a equipe
6. Seja o líder que sua equipe precisa e espera
7. Conscientize sobre a importância do paciente
8. Não se esqueça de quem dá suporte a sua equipe

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



CAPÍTULO 7

Estrada para Oz

“Não espere por uma crise para descobrir o que é importante em sua vida”.

Platão (429 a.C – 347 a.C)

O despertador toca e Lucas mal acredita que está na hora de se levantar. Na noite passada, ele ficou acordado até tarde, lendo estudos científicos sobre os tratamentos de alguns pacientes, incluindo o de Fabinho. O médico sabe que precisa se dedicar mais para, de fato, oferecer um tratamento holístico para os pacientes – ideia que ele deseja implementar com cada vez mais força em seu consultório.

Lucas se senta na cama e olha em volta, ainda atordoado de sono. Ele nem lembra muito bem de como foi para o quarto. “Ah, sim! Teve aquela taça de vinho... Ou será que foram duas ou três?”, pensa. Isso talvez explique a dor de cabeça que está sentindo. Ressaca. Lucas nunca foi muito forte para bebidas. Quaisquer dois ou três goles a mais já o deixam mal no dia seguinte.

A vida de Lucas está caminhando bem – pelo menos, é o que ele acha. Depois de começar como um **Ômega-DOC**, passando pelo **Sigma-DOC**, **Lambda-DOC**, **Delta-DOC** e **Gama-DOC**, ele agora é um **Beta-DOC**. Lucas sente que falta pouco para chegar ao nível máximo: o **Alfa-DOC**. Talvez seja a vaidade que sempre esteve presente ao seu lado que o faz ter esse pensamento. Lucas acredita que só falta dar o “pulo do gato” para chegar ao topo.

Com esses pensamentos em mente e motivado, ele se espreguiça, se levanta da cama, toma um banho quente e se arruma para o trabalho. Sobre a mesa da sala, Lucas encontra várias revistas e livros – do estudo da noite anterior – com uma garrafa de vinho quase vazia e uma taça ao lado. “Será que foram apenas três goles mesmo?”, pergunta-se. Ele olha no relógio de pulso: está na hora de sair! Quando está abrindo a porta do apartamento, Lucas se recorda de um artigo que gostaria de levar para reler nas horas vagas no consultório. Ele volta até a mesa e puxa a revista às pressas.

Essa não é uma boa decisão. A revista estava ao lado de uma pilha de livros que há meses ele deixou ali para enviar para a doação. São obras que leu e releu durante a infância e a adolescência e que, atualmente, só acumulavam poeira nas prateleiras de sua estante. Quando Lucas puxa a revista científica, a publicação esbarra na pilha de livros e a derruba. Várias obras se espalham pelo chão.

Irritado, Lucas se abaixa e começa a recolher livro por livro, refazendo a pilha sobre a mesa. Quando acha que recolheu tudo, ele pega novamente a revista científica que causou aquela avalanche e se volta mais uma vez na direção da saída. E qual não é sua surpresa quando ele vê, caído bem em frente à porta, seu tão querido exemplar de *O Mágico de Oz*.

Lucas se agacha e pega o livro do chão. Ele mal acredita que reencontrou a obra que tanto lhe ensinou. Por muito tempo, o médico encarou a vida como uma estrada pavimentada com tijolos de ouro, onde, no final, ele encontraria uma cidade de esmeraldas. Porém, muitas coisas que passaram por sua vida o fizeram se sentir como os personagens desse livro: um espantalho esperto que queria um cérebro para ter ideias melhores, um homem de lata que deseja um coração para esquentar seu corpo frio e um leão covarde que tinha medo da própria coragem.

Hoje, Lucas se sente como o próprio Mágico de Oz: capaz de fazer qualquer coisa se tornar possível. Afinal, tomou as rédeas de sua vida novamente e está fazendo tudo acontecer. Confiante, ele se levanta com o livro na mão, o coloca junto à revista em sua pasta e sai para o trabalho. No elevador, enquanto desce rumo à garagem do prédio, Lucas abre a pasta, pega novamente o livro e o abre de maneira aleatória.

Ele mal acredita no que lê, uma de suas passagens favoritas do livro: o momento em que o Mágico de Oz conversa com o Leão Covarde. “Não existe criatura viva que não sinta medo quando se vê diante do perigo. A verdadeira coragem consiste em enfrentar o perigo mesmo com medo, e esse tipo de coragem você tem de sobra”. Seria esse um presságio de algo que estava por vir? Seria Lucas um leão corajoso que não conhece a própria coragem?

O elevador para na garagem. Ele guarda novamente o livro na pasta e segue rumo ao consultório com esse e outros pensamentos na cabeça.

.....●.....

– Então, doutor, como estou? – pergunta Marilda, dando um rodopio na sala de Lucas.

Ela veste um terninho discreto, uma saia na altura dos joelhos e uma maquiagem leve. A única lembrança da antiga Marilda ainda são as pulseiras que continuam a tilintar nos braços – mas também não é possível mudar tudo, não é mesmo? Lucas está admirado com a transformação:

– Marilda, você parece até que passou por um daqueles programas da TV que fazem reformas de tudo! De casa, de carro, de gente...

Marilda cai na risada e se senta de frente para Lucas. Lá vem mais uma conversa. Dessa vez, o papo promete ser bem animado.

– Eu me reformei mesmo, doutor. Culpa do senhor! Suas ideias mudaram minha vida.

– E as suas mudaram meu consultório. Nossa sala de espera está bem mais bonita, não está?

– Claro! Eu tenho bom gosto! – responde Marilda, de pronto. – Além disso, doutor, o curso que estou fazendo abriu minha cabeça. Agora sei como atender melhor os pacientes, como me vestir melhor e como atender direito o telefone. Até elogios eu já recebi!

Lucas arqueia as sobrancelhas, surpreso:

– Elogios de quem? Do seu namorado?

Marilda dá um sorriso irônico:

– Ih, doutor, já falei que a fila anda! Ele não me valorizou, mandei passear. Sabe, já estou em uma idade que preciso de compromisso sério. Ele ficava me enrolando há quase cinco anos e nada de me pedir em casamento. Agora que estou me vestindo assim, quero arrumar um homem sério, para casar e formar uma família. Não vou morrer encalhada, não! Ele não me quis... tem quem queira. Não estou certa, doutor?

– Certíssima! – concorda Lucas, rindo. – Mas você não me disse de quem vieram os elogios...

– Deixa isso quieto, doutor! – diz Marilda, implorando com o olhar que ele mude de assunto.

Lucas entende a mensagem:

– Marilda, aproveitando que você está aqui, eu queria contar uma coisa. Como as festas de fim de ano passaram e não temos mais aquelas loucuras natalinas em nossas vidas, comecei a ver a contratação de sua assistente. Já estamos mudando muita coisa no consultório, você fez o curso... agora falta a terceira ação que eu prometi a você. Não esqueci, não!

– Eu sei, doutor! Estou doida para ter uma escrava para explorar...

Lucas arregala os olhos, surpreso. Marilda percebe que falou demais e se emenda:

– Quer dizer, uma assistente para eu ensinar o que sei.

– Você não muda, não é mesmo, Marilda? – diz Lucas, com um leve sorriso no rosto. – Bem, vamos trabalhar? A estrada é de ouro, mas nem por isso deixa de ser longa e difícil.

Marilda fica confusa com essa observação.

– Estrada de ouro? Do que você está falando, doutor?

– De um livro que li muito na infância. Reencontrei ele hoje e, de vez em quando, lembro de algumas passagens dele – responde o médico, com um olhar perdido.

Marilda percebe que o clima da conversa mudou.

– Doutor, está tudo bem? O seu olhar agora parece de peixe morto, meio tristonho... É alguma coisa com a doutora Helena?

Lucas respira fundo e resolve se abrir com Marilda:

– Com a Helena está tudo bem. A gente assumiu o namoro oficialmente no réveillon, sabia?

Marilda revira os olhos:

– Já não era sem tempo, não é? Esse chove e não molha estava pior que o romance chato da novela das nove. Então, doutor, o que houve?

– Falei com o meu consultor financeiro agora há pouco. Mesmo com o movimento aumentando no consultório, mesmo fazendo mudanças, mesmo eu começando aquele programa de qualidade de vida com as empresas da região... mesmo com tudo isso, ainda fechamos o ano no vermelho.

Marilda faz um muxoxo, preocupada:

– Que chato, doutor Lucas. Você está se esforçando tanto para que tudo melhore...

– Eu sei. Poderia ter sido pior, é verdade. Mas ainda não chegamos a ficar tranquilos. Preciso arrumar um jeito de encher mais o consultório. Deixá-lo lotado! Já pensei em aumentar o número de convênios, diminuir o preço da consulta particular... só que não acho que isso vai adiantar.

Os dois ficam em silêncio por alguns instantes, refletindo. De repente, Marilda dá um pulo na cadeira. Ela teve uma ideia! Lucas se assusta com a reação dela.

– Já sei! E se o doutor fizesse uma propaganda? Sempre dizem que propaganda chama cliente. Deve dar certo! O que acha?

Lucas faz cara de que não gostou muito da sugestão:

– Propaganda? Marilda, eu sou médico! Não vou vender o meu trabalho como quem vende feijão no mercado. Aí, eu estaria mercantilizando demais o meu trabalho, como se eu fosse médico só por causa do dinheiro. Não, nem pensar!

Marilda dá de ombros e se levanta para sair:

– Bom, doutor, foi só uma ideia... deixa eu voltar para sala de espera. Com licença! – e sai.

A ideia, a princípio, incomoda Lucas. Porém, ele não sabe por que, mas, depois de alguns minutos pensando no assunto, começa a achar que essa pode ser, sim, uma alternativa para aumentar o número de clientes no consultório: uma propaganda. “O que vou colocar nessa propaganda, afinal das contas?”, pensa. Ele resolve guardar esses pensamentos para mais tarde, afinal, ainda tem uma fila de pacientes para atender.



Horas depois, em seu apartamento, aproveitando um momento de lazer, assistindo a uma série policial na televisão, Lucas volta a pensar no que Marilda lhe disse. A pasta que ele carrega para o trabalho repousa na poltrona ao lado. Ele se estica, puxa a alça da pasta e a alcança. Ao abri-la, Lucas logo encontra o que estava pensando em pegar: seu livro. Ele resolve fazer o mesmo que fez ao encontrar a obra caída no chão e abre aleatoriamente *O Mágico de Oz*.

Desta vez, Lucas abre em uma página onde o Espantalho explica porque deseja tanto ter um cérebro. Sem entender como, o médico se identifica com essa passagem da história, uma fala do Espantalho: “O fato é que eu não me incomodo de ter as pernas, o corpo e os braços recheados de palha, porque assim eu não me machuco. Se alguém pisar no meu pé ou me enfiar um alfinete, não faz diferença, porque eu não sinto nada. Mas não quero que as pessoas digam que sou burro”.

Lucas relê o trecho mais uma vez. O que o acaso estaria tentando lhe dizer? Seriam as palavras mais poderosas que as ações, capazes de ferir mais que as atitudes? Por um segundo, ele refletiu que, talvez, a mensagem fosse que algumas pessoas ficam cegas pelo orgulho e valorizam mais as palavras do que os sentimentos. “Mas isso é besteira. Um livro para crianças falando de vaidade?”, pensa. Logo, ele descarta essa opção e tem uma ideia.

O médico pega seu notebook e começa a pesquisar na internet: “como fazer uma propaganda”. Claro, os resultados são milhares e milhares de páginas. Inesperadamente, aquele assunto acaba interessando Lucas e ele começa a devorar informações cibernéticas. Já de madrugada, ele chega a uma conclusão:

– É isso mesmo! A Marilda estava certa! Preciso anunciar os meus serviços. Para isso, preciso mostrar que tenho um diferencial. E já até sei que diferencial é esse!

Sorrindo, ele desliga o computador e vai dormir, na certeza de que agora, sim, pavimentou mais um trecho de sua estrada de tijolos de ouro rumo a se tornar um **Alfa-DOC**.

.....●.....

– Doutor, cadê você? Já têm três pacientes impacientes aqui esperando você – diz o áudio nervoso de Marilda. O décimo segundo, de acordo com as contas de Lucas.

Ele já está a caminho do consultório, feliz da vida. Quando chega, pede desculpas aos pacientes na sala de espera e entra em sua sala. Marilda o segue, tentando entender o que está acontecendo:

– Doutor, você está muito atrasado. Aconteceu alguma coisa?

– Aconteceu – responde ele, sorrindo. – Uma coisa muito boa, Marilda! Conversei agora de manhã com o filho de um vizinho meu que é fera em Design. Ele vai criar um panfleto para mim. Uma propaganda!

A atendente fica contente com a notícia e percebe que o médico resolveu ouvi-la mais uma vez:

– Quer dizer que o doutor seguiu o meu conselho?

– Segui e pensei em algo que vai me diferenciar de todos os outros médicos. Algo arrebatador!

– O que é? – pergunta Marilda, curiosa.

Lucas sorri, enigmático:

– Daqui a alguns dias, você e o mundo inteiro saberão... Agora manda o primeiro paciente entrar!

.....●.....

Três semanas depois, Helena está concentrada, estudando um artigo científico em seu consultório, quando, de repente, Bart entra furioso, escancarando a porta:

– Helena, eu não acredito no que o seu namoradinho fez! Ele não podia ir tão longe! Aquele traíra!

A médica dá um pulo da cadeira, sem entender nada:

– Calma, Bart, de quem você está falando? É do Lucas?

Bart joga um panfleto sobre a mesa de Helena:

– É sobre isso que estou falando! Tem um monte de garotos distribuindo por aí. Inclusive, aqui na porta da clínica, acredita? Tem paciente lendo isso e indo embora, desistindo. Ele está roubando os nossos pacientes de maneira descarada!

Helena, em choque, pega o tão mal falado panfleto sobre a mesa. Ela mal acredita no que vê: Lucas, de jaleco e estetoscópio, posa vaidoso no meio do papel. Embaixo de sua foto, uma frase: “Se seu médico só cuida de uma parte de você, eu cuido de você inteiro. Tratamento holístico de primeira”. Mais embaixo, antes dos contatos, o

folheto apresenta um texto ainda maior: “Se seu coração está mal, não procure um cardiologista. Se seu dermatologista não resolve seu problema, desista dele. Se você já sofreu com os erros dos seus médicos, venha pelo caminho certo. Fale comigo!”.

Helena não sabe o que responder a Bart, que espuma de ódio.

– Isso é desleal, Helena! Até dos dermatologistas ele falou mal. “Desista dele”?! Que palhaçada é essa? Isso não vai ficar assim! – berra, já saindo da sala.

Helena sai do torpor e se levanta, indo atrás de Bart:

– Espera! O que você vai fazer?

O médico se interrompe, respira fundo e se volta para ela. Sua expressão em nada lembra o Bart bonachão e simpático que todos estão acostumados a conhecer. A raiva o transformou.

– O que você acha, Helena? Vou denunciar esse biltre ao Conselho de Medicina! Quer ser meu concorrente? Tudo bem! Mas tem que agir com um mínimo de ética e consideração. Eu abri as portas da minha clínica para ele e o que recebo em troca? Uma punhalada nas costas!

– Bart, calma! Não seria o caso de conversar com ele a respeito disso?

O médico revira os olhos, muito irritado:

– Não tem conversa, Helena! Ele já colocou esse absurdo até na internet, em todas as redes sociais!

Helena mal consegue acreditar no que ouve. Na mesma hora, ela pega o celular na bolsa e acessa o Facebook. Em sua *timeline*, surge logo de cara a imagem de Lucas, na mesma pose do panfleto e apregoando a mesma frase “matadora”. Mais algumas fuçadas e Helena descobre que a mesma imagem está no Instagram de Lucas e até em seu Twitter. E ela nem sabia que seu namorado tinha tempo para atualizar tantas redes sociais!

– Bart, eu vou conversar com o Lucas e... – começa ela, mas percebe que já está sozinha.

O dermatologista, aproveitando que Helena estava distraída com o celular, sumiu de vista. A médica pensa por mais alguns instantes, pega a bolsa e sai, carregando o panfleto, às pressas.



Marilda está atordoada, tentando organizar as fichas do paciente. Ela ainda sonha com o dia em que sua assistente finalmente estará ali para ajudá-la a pôr as coisas em ordem. Cinco ou seis pacientes esperam para ser atendidos. Uma senhora se levanta e vai até a mesa de Marilda. Sua expressão facial não é das melhores. Distraída, Marilda leva um susto quando a paciente pigarreia para chamar a atenção.

– Desculpe, senhora Wanda. Me distraí com os afazeres. No que posso ajudar?

– Esse médico não vai me atender? Já estou esperando faz quase uma hora!

Na propaganda, ele parecia tão bom. Liguei para cá e você disse que eu podia vir. Chego aqui... e nada!

– Calma, senhora. Peça só mais um pouco de paciência. Ele vai atender todo mundo. O que aconteceu foi que nós estamos recebendo vários pacientes pela primeira vez, como a senhora. E as consultas de primeira vez demoram mais tempo porque o doutor Lucas gosta de conhecer a fundo o histórico de cada paciente.

– Sei, sei... espero que isso seja mesmo verdade! – diz a paciente, mostrando irritação.

Marilda pensa por alguns segundos e, então, abre um sorriso:

– A senhora aceita um cafezinho para ajudar a passar o tempo?

A paciente não gosta da sugestão e parece fuzilar Marilda com o olhar:

– Minha filha, eu tenho pressão alta. Já tomei duas xícaras de café desde que cheguei aqui. Se eu tomar mais uma, vou parar no hospital com tanta cafeína!

– Desculpe. Posso pegar uma água para a senhora, então?

– Aff! Deixa que eu mesmo pego! – reclama a paciente, já indo na direção do bebedouro.

Marilda respira fundo, controlando a frustração. A sala de espera não está lotada, mas a propaganda que Lucas fez impactou – e muito! – no trabalho da recepcionista. O número de pacientes aumentou bastante nas últimas três semanas. Vários pacientes chegaram para uma primeira consulta, na esperança de que o “tratamento holístico” de Lucas seja um alento para seu sofrimento.

Nesse momento, o médico termina mais uma consulta e já se prepara para receber outro paciente. Nas últimas semanas, ele mal teve tempo para respirar. “Eu nunca imaginei que essa propaganda daria tão certo”, pensa. Seu consultório, enfim, está com bem mais pacientes que antes. O lançamento de sua comunicação também nas redes sociais foi uma tacada de mestre – pelo menos, é o que ele pensa.

Quando está prestes a chamar Wanda, a próxima paciente, Lucas percebe que Helena está entrando com cara de poucos amigos no consultório:

– Helena? O que você está fazendo aqui? Que surpresa maravilhosa!

A médica nem olha para os lados e caminha, com passos pesados e uma expressão fechada no rosto, até onde Lucas está. Marilda vê a cena se desenrolando, mas nada pode fazer, pois está no meio da marcação de uma consulta por telefone. Ao chegar perto do namorado, Helena empurra o panfleto que carrega na direção do peito de Lucas, deixando-o surpreso e constrangido.

– O que significa isso, Helena?

Ela o encara por alguns instantes antes de falar. Seu olhar é um misto de tristeza, decepção e raiva. Sua voz sai entrecortada por um sentimento que Lucas nunca pensou receber de Helena:

– É o seu panfleto, doutor Lucas Rafaelli. Não o reconhece mais? É o mesmo que você usou para atrair essas pessoas até aqui com falsas promessas. Quer dizer que, agora, você é praticamente o salvador do mundo? Mal acreditei quando vi isso na minha *timeline*...

Lucas, sem graça, engole em seco e olha em volta, pedindo desculpas para os presentes. Alguns pacientes cochicham entre si, surpresos com a lavação de roupa suja.

– Por favor, Helena, vem comigo aqui no meu consultório.

Os dois médicos se retiram. Marilda desliga o telefone nesse momento. Os pacientes a observam, querendo uma explicação. Sem pensar duas vezes, Marilda apela para a antiga ironia, que nunca a deixou:

– Namorados. Sabem como é... hora de discutir a relação! – ela vê que Wanda, a paciente, está prestes a dizer algo e emenda uma resposta rápida. – Calma, senhora! A DR deles em geral só dura cinco minutos. Para algumas coisas, eles demoram a se decidir. Para outras, são rápidos até demais!

Dito isso, Marilda disfarça e volta para suas tarefas, tentando esconder a preocupação.

.....●.....

Enquanto isso, Helena e Lucas se sentam, frente a frente, no consultório dele. O médico percebe que a namorada está indignada, mas ele ainda não conseguiu entender o motivo de tanta raiva. Só por causa de seu panfleto e dos *posts* nas redes sociais? Que besteira tão grande ele pode ter feito?

– Lucas, você não poderia fazer o que fez! Uma propaganda dessas... Você tem alguma noção das consequências disso?

– É claro que sim, meu amor – diz Lucas, sorrindo, nervoso. – As consequências estão ali na minha sala de espera. Nas últimas três semanas, tive um aumento de 40% no número dos meus pacientes. Acredita? Não sei como nunca pensei antes em divulgar o meu consultório com esse tipo de propaganda! Eu sou um sucesso ou não sou?

Helena se esforça para acreditar que Lucas realmente confia que fez algo muito bom com o seu trabalho, mas está difícil de aceitar que ele seja tão despreparado. Vendo que talvez a abordagem inicial não surta muito efeito, ela se controla e pensa em um jeito de mostrar as coisas como de fato são. Porém, acaba desistindo e resolve seguir a conversa na mesma linha que já vinha mantendo:

– Lucas, juro que não entendo. Ou você é muito despreparado ou está cego de vaidade. Você está se vendendo do jeito errado!

Ao ouvir isso, o médico arqueia as sobrancelhas, surpreso.

– Como é, Helena?!

– Não é dessa forma que você consegue a admiração e o respeito dos pacientes e, muito menos, dos outros médicos. Um panfleto e *posts* nas redes sociais prometendo fazer o que os outros médicos não fazem?

– Esse é o meu diferencial! – tenta argumentar Lucas. – Até os outros médicos vão me indicar mais pacientes, porque vou complementar o trabalho deles. É assim que vou conseguir mais pacientes.

– O que você está conseguindo é irritar os outros médicos, roubando os pacientes deles. E ainda promete para as pessoas coisas que talvez você não possa cumprir. Abre os olhos, Lucas Rafaelli! – diz Helena, já em um tom bastante agressivo.

Lucas se dá conta de que a história é realmente séria e tenta amainar o ambiente:

– Helena, você está fazendo tempestade em um copo d'água. Foi só um panfleto e algumas postagens na internet... Que mal tem isso?

Helena respira fundo, desistindo e entregando os pontos:

– Deixa para lá! Não vai adiantar mesmo. Eu só vou falar mais duas coisas para você... Primeiro: não me procura mais, está bem?

Lucas arregala os olhos, espantado com o que Helena diz:

– Espera, meu amor, você está misturando as coisas.

– Misturando nada! Essa história está rolando há três semanas e você não me disse nada. Eu descobri por outras pessoas. Você não confiou em mim. Não contou nada. Por quê? Talvez porque achou que seria criticado e não gostaria de ouvir o que tenho para dizer?

– Helena, não foi nada disso...

– Além do mais, Lucas, isso tudo me mostrou que você está disposto a fazer qualquer coisa para crescer na carreira. E esse não é o tipo de homem que quero do meu lado. Acabou!

Lucas sente o baque das palavras de Helena. Porém, em vez de tristeza, ele sente raiva e resolve contra-atacar. Possivelmente, dali dez minutos, ele já estará arrependido dessa atitude. Mas, aí, já será tarde demais para recuar.

– Acabou?! Por quê? Por que comecei a fazer sucesso? É isso que incomoda você? – pergunta Lucas, irritado. – Agora que, finalmente, sou melhor que você, com um consultório que oferece um tratamento diferenciado para os pacientes, você resolve me dispensar? Fiquei meses e meses me sentindo para baixo por achar que não merecia você... por você ser bem melhor que eu em tudo. Agora que estou chegando no auge, você me dispensa?

Helena fica estupefata ao ouvir isso:

– O quê? Nunca me achei melhor que você... – diz ela, tendo um estalo. – Espera aí! Agora, tudo faz sentido! Você não tinha medo de assumir um compromisso, Lucas. Você só não queria ficar por baixo, não é? Sua vaidade machista nunca permitiria que você se envolvesse com uma mulher bem-sucedida... Doutor Lucas Rafaelli, você é ridículo!

Dito isso, Helena se levanta, furiosa, e caminha rumo à saída. Lucas, mesmo controlando sua raiva, pede para que a namorada não se vá dessa forma:

– Helena, calma! Por favor! A gente não pode terminar assim...

A dermatologista já está com as mãos na maçaneta da porta, quase saindo. Ao ouvir isso, ela se interrompe e se vira novamente para Lucas:

– A verdade é que a gente não deveria nem ter começado. – Ela toma fôlego e se acalma. – Tem uma outra coisa que eu já ia me esquecendo de falar... Se prepara,

porque se você acha que eu estou com raiva, é porque você ainda não viu como o doutor Bart de Carvalho está!

– O Bart?! – pergunta Lucas, surpreso.

– Ele vai denunciar você no Conselho de Medicina! – completa Helena.

Na mesma hora, ela abre a porta e sai, deixando Lucas imerso em pensamentos. Sem dúvida, ouvir isso foi um banho de água fria completo na cabeça de Lucas: denunciado no conselho? Por uma simples propaganda?!

– Caramba! Novamente meti os pés pelas mãos! – vocifera contra si mesmo.

Sentindo-se tonto, Lucas põe os óculos em cima da mesa e aperta os dedos contra os olhos. Ele tenta respirar, mas o ar parece ter fugido dos pulmões. Marilda entra no consultório, esbaforida:

– Doutor, eu sei que o bicho pegou aqui, mas o senhor precisa se recuperar. Senão quem vai sair daqui sem hora para voltar sou eu! A recepção está uma loucura! Sua próxima paciente está revoltada com a espera e já ameaçou ir embora. Os outros pacientes também estão irritados e disseram que vão fazer a mesma coisa. É quase um motim!

Lucas parece em choque e não esboça reação. Marilda percebe que precisa chamá-lo de volta à ação. Ele segue olhando para baixo, com as mãos cobrindo o rosto. A recepcionista, em um ato desesperado, pensa em dar um tapa no rosto dele, mas acha que isso seria ir longe demais. Ela então apela para o grito:

– Doutor Lucaaaaaaas! Acoooorda!

E não é que adianta? Lucas desperta do transe, tira as mãos da frente do rosto, põe novamente os óculos e fala, sério:

– Marilda, manda a dona Wanda entrar!

Surpresa e aliviada, ela sai às pressas da sala. Lucas pensa consigo mesmo: “O que foi que eu fiz?”.

.....●.....

Horas depois, já quase dez da noite, Lucas ainda está abalado pelo que aconteceu mais cedo. A briga com Helena, a ameaça de que Bart pode denunciá-lo, a insatisfação de alguns pacientes por terem esperado mais do que gostariam: tudo parece conspirar contra ele. Quase que automaticamente, o médico abre a gaveta de sua mesa e tira de lá o exemplar de *O Mágico de Oz*, guardado ali há alguns dias.

Lucas abre o livro e lê uma passagem na qual o Homem de Lata explica porque deseja ter um coração e não um cérebro: “Vou ficar com o coração, porque um cérebro não faz ninguém feliz, e a felicidade é a melhor coisa do mundo”. Felicidade? Será que algum dia ele será feliz? Talvez quando se tornar um **Alfa-DOC**? Ou quando parar de fazer tantas besteiras...

Marilda entra na sala. Ela está cansada, mas não parece a “antiga Marilda”, que reclamaria de estar após o horário. Sem dúvida, o tempo que Lucas dedicou a ela a modificou bastante.

– Doutor Lucas, desculpe interromper sua leitura, mas ainda temos um último paciente.

– Mais um? – surpreende-se Lucas, olhando a hora no relógio de pulso. – Pensei que já tínhamos fechado por hoje.

– Ele chegou faz um tempo, mas pediu para ser o último.

Exausto, Lucas respira fundo, tira os óculos, aperta os olhos com as mãos como se quisesse espantar o cansaço e fica alguns segundos com os olhos fechados. Depois, ele reabre os olhos, recoloca os óculos e sorri para Marilda:

– Manda ele entrar, então. Depois, você já pode ir. Obrigado por tudo!

A recepcionista agradece e se retira. Instantes depois, ainda carregando sua bengala, Fabinho entra sorrindo no consultório, mancando um pouco.

– Cansado, doutor Lucas?

– Fabinho! Que alegria ver você assim, feliz – responde Lucas, sorrindo. – E caminhando cada vez melhor, não é? Logo, logo, vai poder cumprir o que me prometeu e abandonar a bengala.

Fabinho dá mais dois passos, confiante, e larga a bengala, que cai no chão. Lucas arregala os olhos, surpreso, e o paciente caminha com passos fortes até a mesa dele:

– Viu, doutor? Promessa é dívida! Não preciso mais dessa bengala.

Lucas, com um sorriso no rosto, se levanta da cadeira e dá um abraço em Fabinho:

– Parabéns! É muito bom saber que o tratamento está fazendo efeito e você já consegue caminhar sem nenhum apoio.

– Doutor, obrigado por tudo!

Lucas se surpreende ao ouvir isso e lembra que, há menos de cinco minutos, disse a mesma coisa para Marilda. “Engraçado como o mundo dá voltas”, pensa consigo mesmo. Fabinho segue falando:

– Sei que o tratamento não acabou e que ainda tenho uma estrada longa para percorrer, mas fiz questão de mostrar para você que agora estou bem melhor.

Dizendo isso, Fabinho se agacha e pega a bengala de volta:

– E quero que você aceite essa bengala como um presente meu para você, doutor.

Lucas pega a bengala e controla a emoção. Talvez por causa de todo o estresse que ele passou naquele dia, o médico mal se reconhece. Ganhar um presente de um paciente como forma de gratidão é algo que ele nunca imaginou que teria um dito.

– Fabinho, muito obrigado pelo presente! Nem sei como agradecer. Essa bengala representa muito para mim, sabia? – ele respira fundo mais uma vez, segurando a emoção. – Significa que, por mais erros que eu cometa, em alguma coisa eu acerto.

– Claro que acerta, doutor! Você é ótimo! Eu vi a quantidade de pacientes que passaram aqui hoje. Por isso, pedi para a Marilda me deixar por último. Como eu sabia que a gente tinha mais coisas para conversar, não queria atrapalhar os outros pacientes. Alguns reclamaram que o atendimento estava demorando, mas é porque eles ainda não conhecem você.

Lucas ainda olha a bengala, como se estivesse enfeitiçado pelo objeto.

– Eu sei. Só que nenhum paciente deveria reclamar da demora. Isso é algo que tenho que melhorar aqui. Eu e a Marilda não estamos acostumados, ainda, a atender um fluxo de pacientes maior. – De repente, ele muda completamente de assunto. – Essa bengala é bem antiga, não é? Madeira resistente!

– Tem mais de cem anos. Era do meu bisavô.

Lucas percebe que há um entalhe na lateral da bengala: as letras BK. Por um breve segundo, ele tem um vislumbre daquela mesma marca em outro objeto: um relógio de bolso. Foi assim que ele conheceu Bento. “Bento? BK? Não é possível! Seria coincidência demais!”, pensa.

– Tem um entalhe aqui na lateral, olha: bê e cá. São as iniciais do seu bisavô?

– São sim. K é de Krawazvski, meu sobrenome.

Lucas tenta disfarçar a surpresa e indica a mesa. Os dois se sentam frente a frente e Fabinho segue com sua explicação.

– A minha família veio da Rússia há uns 200 anos. O sobrenome se mantém até hoje, acredita?

– Acredito. Eu mesmo mantenho o sobrenome do meu tataravô italiano, Rafaelli – conta Lucas. – Seu bisavô ainda é vivo?

– Não. Nem meu pai chegou a conhecer ele, porque meu avô era uma criança quando perdeu o pai. Meu bisavô era médico, igual você. Ele morreu como voluntário, lutando na Primeira Guerra. Meu pai sempre dizia que ele morreu ajudando os outros. Ele queria um mundo melhor para todo mundo.

Lucas está atordoado com tanta informação e percebe que não pode deixar de fazer a pergunta que o atormenta – e cuja resposta ele já suspeita qual seja.

– E a letra bê é de quê?

– Bento. Esse era o nome do meu bisavô médico. Ele nasceu na Rússia, acho que com o nome de Bóris, mas foi rebatizado quando chegou aqui no Brasil.

Apesar de ser a resposta que ele já esperava, Lucas está espantado com ela:

– Fabinho, seu bisavô se chamava Bento?

– Sim, doutor, por quê? – responde o paciente, sem entender o motivo da pergunta.

– Não é nada. É porque eu... – Lucas pensa por alguns segundos na melhor resposta. – Eu tenho um velho amigo com esse nome. O engraçado é que ele também tem origens russas. Coincidência, não é mesmo?

Os dois dão um risinho. Lucas mal acredita que tudo está interligado. Depois de alguns instantes ainda pensativo, o médico decide examinar o paciente. Após os exames, Lucas constata que está tudo bem com o garoto e dá boas novas para Fabinho:

– Seu tratamento realmente está indo muito bem. E não digo isso apenas porque você abandonou a bengala. O exame clínico mostra isso. A gente já pode, inclusive, cortar de vez o analgésico.

A consulta termina, mas Fabinho permanece sentado, como se estivesse pensando nas palavras. Lucas percebe que o paciente ainda tem algo mais a dizer:

– Fabinho, você ainda quer conversar sobre outro assunto?

– Sim, doutor – concorda ele, assentindo com a cabeça. – Antes de ir embora, queria dizer duas coisas para você.

Lucas lembra que Helena, mais cedo, também queria lhe dizer duas coisas e que ele não gostou de ouvir nenhuma delas.

– Parece que todo mundo hoje quer me dizer duas coisas – fala ele, em voz alta.

Vendo que Fabinho não entendeu sua observação, Lucas se corrige:

– Desculpe. Pensei em voz alta. Pode falar...

– São duas decisões que tomei, doutor. Primeiro, resolvi que vou contar aquele meu segredo para os meus pais. Eu não aguento mais esconder quem sou. Agora estou me sentindo forte para dar mais esse passo.

– Muito bom saber disso, Fabinho! – responde Lucas, sorrindo.

– Também escolhi minha profissão. Sei que o vestibular é difícil, mas resolvi que vou ser médico, igual você e o meu bisavô, Bento. Quero mudar o mundo e salvar as pessoas. Tenho certeza que isso é o que vai me fazer feliz!

– Que alegria você me contar isso. Até me sinto realizado. Saber que ajudei você a decidir a estrada profissional que você vai seguir é muito gratificante, sabia?

Fabinho se levanta para sair, e Lucas o acompanha até a porta. Os dois se abraçam. O paciente vai embora. Lucas olha em volta. No consultório vazio, ele relembra a montanha-russa de emoções pela qual passou naquele dia. O saldo, no final, após o encontro com Fabinho, é que sobrou algo de bom.

– E não é que o Homem de Lata tinha razão? A felicidade é a melhor coisa do mundo!

.....●.....

O apartamento está às escuras. Lucas entra, larga suas coisas sobre a mesa da sala e nem acende a luz. Minutos depois, ele está embaixo do chuveiro, chorando enquanto lembra de que Helena saiu de sua vida mais uma vez – e dessa vez por algo que ele fez. Será que agora o rompimento é definitivo ou há alguma chance de eles voltarem a ficar juntos?

– Não adianta chorar, doutor, você tem que reagir!

Lucas dá um pulo no boxe do banheiro, quase escorregando. Bento está sentado no vaso sanitário, com a tampa fechada. Atordoado, Lucas pega a toalha, se enrola nela e fecha a água do chuveiro:

– Ô, caramba! Agora nem tomar banho em paz eu posso mais?

Bento dá de ombros:

– Não tem nada aí que eu já não tenha visto antes. Até maiores...

O jovem médico bufa de raiva e abre a porta do boxe:

– O que é agora? Veio aqui para zombar do tamanho do meu...

– Nada disso! – corta Bento, na mesma hora. – Até porque, doutor Lucas, nesse quesito o senhor não tem do que reclamar.

– Veio aqui para quê, então? Para me dar algum sermão? Eu não estou afim de ouvir nenhum hoje!

– Muita coisa rolando na sua vida, não é? Típico de um **Beta-DOC** de verdade!

– Bem, tem coisas ruins e coisas boas. A Helena terminou comigo e o Bart está com raiva de mim e ameaçou me denunciar no Conselho de Medicina. Esse é o lado ruim. Já pelo lado bom é que a Marilda está se desdobrando para atender o fluxo maior de pacientes no consultório e sinto que melhorei como médico, dando mais valor para o que os pacientes realmente precisam.

– Porém? – sugere Bento, sinalizando que há algo mais a ser dito.

– Porém, tenho a sensação de que fiz mais uma grande besteira. É isso, não é?

– Fez sim – concorda o velho senhor.

– Viu? Nunca vou ser um **Alfa-DOC** de verdade!

Bento suspira e balança a cabeça, negando:

– Não se deprecie, doutor Rafaelli. Você já foi muito longe nessa estrada. A vida é assim mesmo. A gente tem altos e baixos. Você andou relendo *O Mágico de Oz*, não foi?

Lucas se surpreende:

– Você sabe tudo da minha vida, não é mesmo?

– Eu faço meu dever de casa – ri Bento – Sabe por que estou falando desse livro? Porque ele tem uma frase muito importante, que todo mundo deveria ler, pelo menos uma vez ao dia. “A experiência é a única coisa que traz o conhecimento. E quanto mais tempo você passa na Terra, mais experiência você acumula”. Entende o que estou dizendo?

– Claro que sim. Experiência é conhecimento acumulado.

– Isso aí. Tudo que você está passando ou que já passou significa que você está acumulando conhecimentos e se tornando melhor e mais experiente. Não é ótimo?

– Sim, mas continuo metendo os pés pelas mãos. Faço tudo errado e agora perdi a mulher da minha vida – diz Lucas, desviando o olhar, triste. – A Helena está decepcionada comigo.

– Lucas, você se meteu nessa situação pelo mesmo motivo de antes: você foi inconsequente. Comunicar um serviço é muito importante, mas você precisa fazer isso do jeito certo e não da maneira atabalhoada que você fez. Fazer propaganda não significa prometer curar o mundo todo, tirando os pacientes dos outros médicos. Você poderia ter enchido o consultório de um jeito honesto e sem decepcionar ou arrumar briga com ninguém.

Lucas respira fundo, já ficando irritado mais uma vez:

– Está bem. Agora é fácil falar. Você disse que eu já estava sabendo caminhar com as próprias pernas, já era quase um **Alfa-DOC**. Fui lá e tentei fazer o que achava que era o certo. Como eu ia adivinhar que um folheto e alguns *posts* na internet deixariam as pessoas furiosas?

Bento tenta apaziguar os ânimos:

– Você já sabe andar com as próprias pernas: isso é um fato. O que tem que aprender de uma vez por todas é que não pode fazer as coisas sem ajuda. Um bom profissional de Comunicação poderia ter ajudado a fazer essa propaganda do jeito certo. Além do mais, seus pacientes e os outros médicos já estavam indicando vários clientes novos. Era só você ter mais paciência, que logo o consultório ficaria lotado.

Lucas suspira, aceitando a derrota com esse argumento:

– Coloquei o carro na frente dos bois mais uma vez. Entendi e aceito o que você está dizendo. – Ele pensa por alguns instantes. – Mas agora já é tarde!

– Nunca é tarde para fazer a coisa certa, Lucas – responde Bento, incentivando-o. – Se fosse assim, você não conseguiria ajudar seus pacientes mais difíceis.

Bento se levanta e caminha rumo à saída do banheiro. O jovem médico tem um estalo:

– Espere! Você está falando do Fabinho, não é? Ele é seu bisneto! Isso é mesmo uma coincidência?

O velho senhor abre a porta do banheiro e vai saindo:

– Termine seu banho, doutor. Da minha família, a gente conversa a respeito qualquer dia desses. Mas já aviso logo que nunca acreditei em coincidências!

Sozinho novamente no banheiro, Lucas volta para baixo da ducha. Ele fecha os olhos por alguns instantes e a imagem de Helena, furiosa, terminando tudo com ele, volta à mente. Lucas reabre os olhos e fala consigo mesmo:

– Que burrada você fez, doutor! Será que o Mágico de Oz lhe daria um cérebro novo?

.....●.....

No dia seguinte, Lucas chega meia hora atrasado ao consultório e se surpreende: apenas uma paciente o aguarda na sala de espera. O cenário, além de ser bem diferente do dia anterior, também não está dentro do que ele esperava. Antes de sair na noite anterior, ele chegou a consultar a agenda e sabia que havia pelo menos cinco pacientes que já deveriam ter sido atendidos. Marilda olha para o médico e seu rosto é um misto de preocupação e nervosismo.

– Marilda, está tudo bem? Que cara é essa? – pergunta Lucas.

A recepcionista olha em volta e percebe que a paciente está ali, de butuca ligada, ouvindo a conversa. Marilda faz um sinal para que eles conversem na sala dele. Lucas, intrigado, assente com a cabeça. Os dois sentam-se frente a frente.

– Diz, Marilda, o que houve?

– Você não entrou nas redes sociais, doutor? Seu vídeo viralizou! – diz ela, nervosa. Lucas franze o cenho, confuso:

– Que vídeo, Marilda? Do que você está falando?

– Me passa aqui o seu celular, doutor! – pede Marilda, esticando a mão.

Preocupado, o médico tira o aparelho do bolso e o entrega à atendente. Marilda acessa uma das redes sociais de Lucas, abre um vídeo e vira a tela para que ele possa ver. Lucas mal acredita no que vê. Um vídeo gravado por alguém na sala de espera de sua clínica. De repente, uma paciente começa a falar para a câmera. Trata-se de dona Wanda, que Lucas reconhece na hora:

– Quanto tempo você ficou aqui esperando? – pergunta uma voz masculina no vídeo.

– Uma hora e meia! Esse médico é uma piada! – responde Wanda, furiosa. – Vim aqui por causa desse folheto – diz ela, mostrando o tal folheto para a câmera. – Ele prometia ser melhor que todos os outros médicos, mas não passa de um enrolador. Se eu soubesse, não teria botado meus pés aqui. Depois de tanto tempo esperando, ele me atendeu muito mal.

– Como assim? – pergunta a voz novamente.

– Apareceu uma dona aqui, acho que outra médica, e espinafrou com ele. Devia ser mulher dele, porque ela saiu daqui quase chorando. Depois disso, ele me chamou na sala dele, mas nem ouvia direito o que eu falava. Me mandou voltar daqui duas semanas sem nem dizer o que eu tinha.

– E você vai voltar?

– Claro que não! O doutor Lucas Rafaelli é um farsante! Nunca mais apareço aqui!

Em seguida, o vídeo mostra o folheto que divulga o trabalho de Lucas e, embaixo da imagem, uma frase: “Denuncie sempre o mau atendimento!”. O vídeo termina e Lucas parece paralisado, em choque. Ele olha para Marilda sem saber ainda o que dizer.

– Doutor, esse vídeo já teve milhares de compartilhamentos. Foi gravado por um canal da internet que denuncia empresas que prestam atendimentos ruins. Não sei como descobriram seu consultório, mas souberem escolher a dedo. A dona Wanda realmente saiu daqui muito insatisfeita. Só sei que depois que lançaram esse vídeo ontem de noite e ele viralizou, só recebo ligação de paciente desmarcando consulta.

– Será que alguém falou de mim para esse canal de internet?

– Pode ter sido isso... Mas quem faria isso, doutor?

– Alguém que está com muita raiva de mim! – diz Lucas, pensando sobre o assunto por alguns segundos. – Acho até que já sei quem foi.

– A doutora Helena? – pergunta Marilda, preocupada.

– Ela não. A Helena está chateada comigo, mas ela nunca faria uma coisa dessas. Pode deixar, Marilda, eu vou tirar essa história a limpo. E vai ser agora! – diz Lucas, já caminhando para a porta.

Marilda se levanta, assustada:

– Doutor Lucas, e a paciente? Você vai deixar de atender a única que apareceu aqui? O médico se interrompe, pensa um pouco e responde:

– Claro que não! Manda ela entrar.

Marilda concorda e sai. Lucas tenta se acalmar, enquanto espera a entrada da paciente. A porta começa a abrir e Lucas esboça um sorriso. Quando vê que quem está entrando novamente na sala é Marilda, ele fecha a cara, preocupado:

– O que aconteceu? Cadê a paciente?

Nervosa, Marilda não tem coragem de encarar Lucas.

– Desistiu, doutor. Ela disse que já tinha esperado demais e precisava ir para o trabalho.

– Foi isso mesmo? – pergunta ele, desconfiado.

Ela segue olhando para baixo, como se procurasse as palavras para responder.

– Marilda? – insiste Lucas.

Marilda levanta os olhos, preocupada, e olha para ele:

– Não, doutor. Ela disse que uma amiga compartilhou o vídeo e aí...

– Já entendi tudo.

– Doutor, me desculpa – diz Marilda, nervosa.

– Desculpa por quê? – pergunta Lucas, intrigado.

– Fui eu que falei em propaganda com você. A ideia foi minha e, pelo jeito, deu tudo errado, não é? Você perdeu os pacientes, a doutora Helena e nem sei mais o quê.

Lucas respira fundo antes de responder:

– Marilda, quem decidiu fazer a propaganda fui eu. A culpa é minha e ponto final. Agora, eu vou passar essa história do vídeo da internet a limpo. Agora mesmo!

Dito isso, o médico sai em um rompante, sem olhar para trás. Marilda fica se perguntando para onde ele vai desse jeito. “Seja o que Deus quiser”, pensa consigo mesma.

.....●.....

– Por que você fez isso comigo, Bart? E nem venha me dizer que não foi você, porque eu não acredito! Eu sei que você me indicou para aquele canal na internet!
– grita Lucas, furioso, invadindo a sala de Bart na clínica de Dermatologia.

Os dois se encaram por alguns instantes. A secretária de Bart, logo atrás de Lucas, bem que tentou impedi-lo de entrar, sem sucesso. O dermatologista tem um riso cínico no canto da boca, em dúvida se dá uma resposta atravessada ao outro médico ou se simplesmente o ignora e manda a segurança retirá-lo dali. Enquanto ele não fala nada, Lucas segue despejando sua fúria aos gritos:

– Por que você não falou comigo? A Helena me disse que você vai me denunciar no conselho e você me indicou para aquele canal na internet. Eu estou acabado nas redes sociais. Já comecei a ser tratado como um pilantra!

Bart dá um risinho debochado e cruza os braços, preferindo assistir ao show de Lucas como se fosse um espetáculo de teatro.

– Eu fiz besteira. Sei disso e vou aguentar as consequências! – continua Lucas.

– Mas eu esperava outra atitude sua. Você sempre disse que era meu amigo, que ia me ajudar, me orientar... E o que você fez? Me jogou aos leões!

Irritado, Bart descruza os braços e se levanta, batendo as mãos na mesa, demonstrando que não optou por ignorar Lucas por completo.

– Ajudar e orientar? Eu fiz mais que isso! Confiei em você e o recebi aqui na minha clínica de braços abertos. E o que você fez? Me apunhalou pelas costas e roubou meus pacientes. Garanto a você que o que fiz foi pouco, muito pouco! Você merecia mais!

Lucas fica arrasado ao ouvir isso, mas não desiste de apresentar seus argumentos:

– Bart, eu errei e peço perdão. Mas errei querendo acertar.

– Desculpa esfarrapada, hein, Lucas? Pensei que você fosse mais esperto do que isso. Se todo erro fosse resolvido com um pedido de perdão, as cadeias desse país estariam desertas.

– O que você está fazendo é crueldade, cara!

Nesse momento, Helena entra na sala de Bart e leva um susto com a cena que encontra:

– O que está acontecendo aqui?

Lucas fica abalado ao ver Helena e, depois, se vira novamente para Bart:

– Por favor, Bart, será que você não percebe? Você está afundando de vez minha carreira!

Irônico, Bart solta uma gargalhada, que deixa Helena e Lucas surpresos.

– Carreira? – diz ele, debochado. – Você nunca teve uma carreira de verdade, Lucas. Sempre foi um fracassado. Agora, você queira se retirar, por favor, porque tenho que atender meus pacientes.

Bart se senta novamente e começa a arrumar os papéis sobre a mesa, ignorando Lucas. Muito abalado, o jovem médico se vira para sair e dá de cara com Helena, que também parece chocada com as palavras de Bart. Sem conseguir falar mais nada, Lucas vai embora. Helena e Bart se olham por alguns instantes, um sem saber a reação do outro. Por fim, Helena também sai, sem dizer mais nada.

.....●.....

No estacionamento, arrasado, Lucas entra no carro, senta-se no banco do motorista e cai no choro. Mal percebe que a porta do carona se abriu.

– Posso ficar aqui com você? – pergunta a pessoa, sentando-se ao seu lado.

Ele nem acredita: Helena! Ele a olha com lágrimas no rosto e ela retribui com um sorriso singelo:

– Lucas, você errou... e errou feio. Mas eu não vou virar as costas para você. Essa não seria eu. Sei que falei coisas muito duras para você ontem. Não me arrependo do que eu disse, porque acredito que você realmente precisava ouvir. Meu único arrependimento foi ter terminado nossa relação. Não é assim que um casal resolve as diferenças. A gente erra, acerta e segue juntos. Se você quiser, quero continuar ao seu lado. Eu te amo!

Chorando, Lucas a beija, apaixonado. Os dois ficam ali, dentro do carro, abraçados, sem falar nada. Eles nem percebem que Bart, de sua sala, vê a cena toda, e seu olhar é um misto de raiva e decepção:

– Ah, Helena, você não podia me trair assim também... Não podia! – diz ele para si mesmo.

Em seguida, Bart fecha a persiana da janela, pois não deseja continuar vendo a cena de reconciliação amorosa bem diante de seus olhos.

.....●.....

– Doutor, levanta essa cabeça! Está na hora de sacudir a poeira e dar a volta por cima! – avisa Marilda, algumas semanas depois.

Lucas, no entanto, só arqueia a sobrancelha, desanimado:

– Marilda, eu sei que o Carnaval está chegando, mas não estou no clima de nenhuma marchinha hoje.

– Nem se eu cantar *Me dá um dinheiro aí* vestida de Carmem Miranda?

O médico dá uma risada, imaginando a cena.

– Só você mesma para me fazer rir! Marchinha por marchinha, acho que fico com a Marcha Fúnebre.

A recepcionista se senta em frente a Lucas, fazendo um muxoxo:

– Poxa, doutor, não fica assim, porque, aí, me sinto cada vez mais culpada. Fui eu que dei aquela ideia furada da propaganda, não foi?

– A culpa não é sua e já falei isso – ele a tranquiliza. – A ideia de fazer uma propaganda até que era boa. Eu que estraguei tudo com minha pressa. Bem, mudando o rumo da prosa, como está sua assistente?

Marilda pensa um pouco e dispara:

– Ela está indo bem. Daqui a pouco, fica até melhor que eu! E olha que odeio admitir isso, doutor.

– Imagino – diz ele, rindo. – Mas se serve de consolo para você, andei observando enquanto você treinava ela. Você até que é uma ótima chefe, sabia?

A recepcionista fica toda orgulhosa de si mesma:

– São muitos anos, não é, doutor? Conheço meu serviço de cor e salteado. Tudo bem que a menina é esperta, mas não é tão fácil saber preencher guias de convênios, entrar com recursos contra glosas e ainda atender os pacientes, no telefone e na sala de espera. Isso sem falar no seu mau humor.

– Meu o quê!? – surpreende-se Lucas. – Marilda, não tínhamos combinado de você se controlar para não falar qualquer coisa que viesse à mente?

Marilda, sem graça, dá um riso discreto:

– Desculpa, doutor Lucas. Saiu sem querer!

– Está bem, Marilda. Mesmo você não mudando completamente, fico feliz dos resultados que você está apresentando. Pelo menos com você eu acertei, no final das contas.

– Obrigada, doutor. Eu nunca seria assim se não fossem as oportunidades que você me deu.

Lucas olha para o relógio de pulso e sua expressão fica séria:

– Pois é, minha cara. Chegou a hora da verdade. Tenho que ir!

Ele vai se levantando, enquanto Marilda permanece sentada, preocupada:

– É hoje, doutor? A tal reunião no conselho?

Lucas retira os óculos e observa as lentes, como se procurasse uma mancha enquanto fala:

– Sim, é hoje. Espero que peguem leve comigo, não é mesmo? Acho que não fiz nada tão grave assim...

Ele coloca os óculos no rosto mais uma vez. Marilda abre um sorriso, confiante:

– Eu vou ficar aqui rezando, doutor Lucas. Meu São Jorge há de proteger você!

Lucas fica surpreso com essa devoção:

– Engraçado você falar isso. São Jorge é um santo guerreiro, não é?

Marilda concorda com a cabeça.

– Você sabia que seu nome quer dizer “a batalhadora”?

Lucas deixa o consultório, e Marilda fica ali, toda orgulhosa com o significado de seu nome.



Longe dali, na Clínica de Dermatologia Carvalho & Silva, o clima é tenso, bem no meio do corredor. Helena e Bart estão frente a frente, se encarando em uma conversa tensa. A médica não acredita no que seu sócio acaba de lhe perguntar:

– Como assim? Você quer saber aonde vou? Agora tenho que dar satisfações da minha vida a você?

Bart sustenta o olhar, como um inquisidor cruel ou uma criança tola que não deseja perder uma competição de “quem pisca primeiro?”

– Eu sei que hoje é o dia da audiência do Lucas no conselho. Não quero que você vá.

Helena arregala os olhos e responde em um tom irônico:

– Quando foi mesmo que aceitei ser controlada por você? Ah, sim! Não foi quando assinamos nossa sociedade. Deve ter sido entre uma guia de convênio e outra. Foi?

– Não seja irônica, Helena!

– Você é que não se intrometa onde não deve, senhor Bartolomeu de Carvalho! – responde ela, contundente. – Você denunciou o Lucas para o conselho e para aquele canal na internet. Detonou ele publicamente. Já não está satisfeito? Você acha que precisa me afastar dele para que o seu senso de justiça seja aplacado por completo?

Helena começa a caminhar rumo à saída. Bart, porém, não se dá por vencido:

– Se você for, vou pensar na possibilidade de dissolver a nossa sociedade.

A médica para no meio do caminho, sem acreditar no que acaba de ouvir. Ela volta a encarar Bart:

– Acho que não entendi. Você quer que eu faça uma escolha?

Helena tem um olhar tão decidido e penetrante, que Bart não consegue sustentar o olhar e o desvia, confuso e constrangido.

– É, Helena. É isso mesmo. Ou o Lucas ou eu.

Ela respira fundo, tentando se controlar para não mandar Bart para um lugar sem volta.

– Eu vou apoiar o Lucas porque o amo e vou continuar sendo sua sócia, Bart, porque admiro você. Todos temos defeitos e cometemos erros. Ele está arcando com as consequências de seus atos. Por mim, a nossa sociedade continua como sempre foi. Só depende de você deixar de ser tão vingativo e imaturo. Quando eu voltar, a gente conversa melhor. Até mais!

Helena se vai. Bart fica por alguns instantes parado no corredor, digerindo as palavras dela. Até que uma recepcionista interrompe seu momento de reflexão:

– Doutor Bart, desculpe, mas o senhor tem uma visita.

Bart, intrigado, arqueia as sobrancelhas:

– Visita? Não seria um paciente para uma consulta?

A atendente nega com a cabeça.

– É uma visita, sim. O doutor Rômulo Feliciano. Ele precisa falar com o senhor e disse que é urgente. Posso manda-lo entrar?

Sem entender o que está acontecendo, Bart concorda e entra na sua sala. Minutos depois, Rômulo entra apressado:

– Oi, Bart, que bom que você aceitou conversar comigo.

Bart aponta, ainda abalado com a conversa que teve com Helena, a cadeira a sua frente:

– Senta aí, Rominho... no que posso ajudar?

Rômulo se senta e solta a bomba com um sorriso no rosto:

– Quero fazer uma proposta irrecusável.

– Para mim? – pergunta Bart, surpreso.

– Para você, para a Helena... – Rômulo para um instante, para tomar coragem – e para o Lucas!

Bart arregala os olhos, em um misto de surpresa e indignação.

.....●.....

Neste mesmo momento, Lucas chega à sede regional do Conselho de Medicina. O prédio imponente, com a fachada de mármore e uma grande escadaria no hall de entrada, não parece assustá-lo. O que o preocupa além da conta é o que o espera lá dentro. Talvez isso explique seu olhar triste por trás das lentes dos óculos, seu corpo arqueado para baixo e seu andar desmotivado. Ele parece que

vai a um velório. No caso, o dele próprio. Resta saber se realmente alguém jogará a pá de cal em sua carreira.

Uma simpática atendente o recebe na entrada do prédio e o encaminha para uma sala de espera:

– Doutor Rafaelli, o senhor pode esperar aqui, pois logo vão chamar seu nome para a audiência. Tenha um bom dia – explica a recepcionista, já se despedindo.

Sozinho no local, Lucas se senta, olhando em volta para a decoração sisuda e monocromática. Ele não está muito afim de conversa, mas nem se assusta quando a voz já tão conhecida surge ao seu lado:

– Bonita a decoração, não é? – diz Bento, com um tom de ironia na voz.

Lucas nem se surpreende mais com as aparições inesperadas daquele velho senhor, que agora apareceu, não se sabe como, sentado na cadeira ao seu lado.

– A decoração é linda, Bento – diz Lucas, também irônico, completando: – para um velório.

– Mas você não está em um velório...

– Será? Talvez eu esteja, sim. Um velório onde eu sou o personagem principal: o ocupante do caixão.

Bento segura o riso. O desespero de Lucas é tão grande que chega a ser tragicômico. Ele, porém, decide tentar reanimar o jovem médico:

– Lucas, não pense dessa forma. Você não está em seu velório, mas pode estar no enterro do “antigo” Doutor Rafaelli. Ao sair daqui, tal qual uma fênix, você pode renascer das cinzas para uma vida melhor, com uma carreira melhor!

O médico sorri, agradecido pela injeção de ânimo do amigo:

– Ah, Bento, meu velho amigo, obrigado pelo incentivo. Fico feliz que você tenha vindo aqui para me fazer companhia neste momento.

– Quer dizer que deixei de ser uma assombração para virar um velho amigo? – pergunta Bento, exultante de alegria. – É muito bom saber disso!

– Pois é, as coisas mudam – diz Lucas, suspirando. – Menos eu, que vivo fazendo besteira atrás de besteira. Juro que não sei como virei um **Beta-DOC** com tanto erro.

– Não se preocupe tanto, Lucas. Apesar de tudo, você realmente está no caminho certo. Acredite em mim! E outra coisa: você já está quase deixando de ser um **Beta-DOC** e passando para o próximo nível.

Lucas arregala os olhos, surpreso:

– Mesmo com essa besteira toda que fiz?

– Eu já expliquei, Lucas, que isso tudo é um programa de conscientização mental. Você está cada vez mais consciente de seus erros e assumiu plenamente o controle de sua vida e de sua carreira.

O jovem médico parece estar mais relaxado e confiante ao ouvir isso. Bento prossegue:

– Erros todos cometemos e você continuará errando. Só que quando você se tornar um **Alfa-DOC**, estará pronto para enfrentar os problemas e contorná-los. E

mais do que isso: saberá a hora certa de consertar um desvio de rota, seja por um erro de planejamento ou de execução.

– Quer dizer que já sou quase um **Alfa-DOC**, finalmente?

– Sim. Você saberá o momento certo em que se tornou um **Alfa-DOC**.

– Que momento é esse, Bento? – pergunta Lucas, curioso.

– Quando você ganhar um presente mais do que especial.

O jovem franze o cenho, como se estivesse pensando nas palavras de Bento. Os dois ficam alguns minutos em silêncio. Lucas desiste de tentar entender as palavras do velho senhor e dá de ombros. Ele começa a admirar um quadro que está na parede a sua frente: é uma pintura a óleo de Hipócrates, o pai da Medicina. De repente, o celular de Lucas toca: é sua mãe! Claro, ligando nas horas mais impróprias.

– Alô, mãe? Já estou aqui no conselho. Daqui a pouco me chamam, sim. Está bem, pode deixar. Depois conto tudo. Beijo! – e desliga.

Lucas olha um tempo para o celular, ainda refletindo sobre sua vida:

– Às vezes, acho que a minha mãe deveria fazer mais parte da minha vida. Mas depois que meu pai morreu, acabei me afastando da família.

– Você tem saudades de sua mãe e dos seus irmãos, não tem? – pergunta Bento.

– Claro que tenho – responde Lucas, que percebe algo. – Como você sabe que eu tenho irmãos?

– Um de 25 e outro de 22. Os três meninos de ouro de sua mãe. Você é o mais velho, aquele em que seus pais depositaram as maiores fichas. Estou certo?

Lucas desvia o olhar, pensativo. Depois de um tempo, ele admite:

– Certíssimo. O caçula é publicitário, e o do meio, veterinário. Só eu vim para a Medicina.

– Seu pai morreu quando você tinha 16 anos, não foi? Bem quando você estava prestes a escolher seguir outra carreira no vestibular.

O jovem médico não entende bem por quê, mas a lembrança da morte do pai o deixa emocionado. Ele sabe, porém, que ali não é o lugar ideal para chorar e controlar as emoções.

– Isso mesmo. Ele teve câncer. Foi tão de repente... – diz Lucas, segurando as lágrimas. – Três meses e ele se foi. Eu pensava em viajar o mundo. Queria ser um aventureiro. Quase ingressei na faculdade de Turismo. A morte do meu pai mudou tudo. Decidi ser médico para salvar as pessoas, já que não consegui salvar ele. Como eu estava enganado! Mal consigo me salvar...

Bento respira fundo e resolve esclarecer um ponto importante:

– Lucas, você sabe por que você está aqui? Não é porque você é um médico ruim, mas porque foi inconsequente. Você teve uma ideia excelente: comunicar seu serviço. Mas fez tudo errado porque não planejou, nem pensou nas questões éticas envolvidas.

– A verdade é que mandei a ética para o inferno! – lamenta-se Lucas.

– Mas não deveria – responde Bento, de pronto, para logo em seguida mudar o tom da conversa. – A ética faz parte de todas as histórias. Ela muda conforme a época e o local, já que as sociedades mudam. Só que ela nunca deixa de estar presente. Espero que você tire disso tudo uma grande lição: administrar um consultório e construir uma carreira bem-sucedida são duas coisas bem difíceis, mas só são possíveis quando você faz tudo de maneira ética, entendeu?

– Ô, se entendi... – admite Lucas. – Será que vão pegar pesado comigo?

– Acho que não. Mas quem sou eu além de um velho amigo, não é mesmo?

Nesta hora, um homem abre a porta da sala de audiência e chama por Lucas. Ela dá um sobressalto e levanta a mão direita, identificando-se. O homem solicita que ele entre. Lucas se vira para se despedir de Bento, mas ele já se esvaiu. Lucas dá de ombros e caminha rumo à audiência. Quando está quase entrando, escuta a voz feminina mais linda do mundo:

– Lucas, espera!

Helena chega às pressas e o abraça:

– Eu me atrasei, mas não podia deixar de vir. Vai lá e fica tranquilo, porque vai dar tudo certo. Fico aqui fora, esperando você. Te amo! – e lhe dá um selinho.

– Também te amo – responde Lucas, que, em seguida, entra confiante para a audiência.

.....●.....

– Você só pode estar de brincadeira, Rômulo! – vocifera Bart – Um negócio incluindo minha clínica, seu consultório e o consultório do Lucas? Eu não quero ver o meu nome associado com aquele...

Rômulo o interrompe na mesma hora:

– Aquele o quê? Amigo? Colega de turma? Parceiro? O Lucas nunca traiu você, Bart! Isso tudo que você está fazendo é uma tremenda tempestade em um copo d'água.

– Ele tentou roubar meus pacientes! Se isso não é traição, qual nome você dá para isso?

Rômulo respira fundo, tentando se acalmar. Depois de alguns instantes em que os dois nada falam, o psiquiatra resolve retomar a conversa.

– Meu amigo, tente entender as coisas por outro ângulo. O Lucas investiu a vida dele em um consultório que não ia para frente. De repente, viu que poderia fazer o negócio deslanchar, pela primeira vez. Eu mesmo estava indicando vários pacientes para ele. Estava dando tudo certo. Só que aí...

– Ele resolveu lançar uma campanha para ter mais pacientes! – diz Bart, ainda irritado.

– O Lucas não lançou uma campanha. Ele fez um folheto e postagens na rede social. O que ele queria era ganhar a confiança dos pacientes e até de outros

médicos, para que eles também o indicassem, assim como eu fiz. O problema é que ele não pensou nas consequências e fez besteira.

– Besteira é pouco! – rebate o dermatologista.

– Tudo bem. O que eu quero saber de você, doutor Bartolomeu, é o seguinte: até quando você, que sempre se disse um amigão para toda hora, vai crucificar o Lucas? Você nunca cometeu um erro sequer na sua vida pessoal e profissional?

Bart sente um baque ao ouvir isso. Assim como não gosta de se sentir traído, ele odeia que alguém questione sua lealdade com os amigos.

– Rômulo, é claro que já errei. E muito! Ninguém é perfeito!

– Então por que você cobra tanto que o Lucas seja perfeito, hein? – pergunta Rômulo, com um sorriso triunfante no rosto.

Bart se dá por vencido e deixa a raiva esvanecer do seu rosto.

– Agora, sim, a gente pode conversar! – conclui Rômulo.

.....●.....

Uma hora depois de entrar, Lucas sai feliz da sala de audiência, e Helena, já roendo as unhas de ansiedade, o espera do lado de fora.

– Então? – pergunta ela.

Lucas a abraça, extasiado de alegria:

– Levei uma advertência, mas o tormento acabou!

Os dois se beijam apaixonados. Um segurança, que permanecia em pé do lado de fora da sala de audiência, pigarreia, chamando a atenção dos dois. Lucas e Helena riem, sem graça, e vão embora. Do lado de fora do prédio, no estacionamento, Helena faz uma revelação:

– Querido, você foi convocado para uma reunião de emergência em seu consultório!

– No meu consultório? Aconteceu alguma coisa, Helena? Por favor, já basta de enrascada na minha vida! – diz Lucas, que se apavora com um pensamento. – Você está grávida?!

– Não! – ri a médica. – Só espero que você não considere uma enrascada ter um filho comigo!

– Seria a enrascada mais feliz da minha vida! – ri Lucas. – Mas, então, do que se trata? Meu consultório nem está aberto.

– Não estava. Pedi para a Marilda reabri-lo, porque duas visitas vão nos encontrar lá.

– Visitas? Quem? – pergunta Lucas, intrigado.

– Aguarde, confie e confira! – responde Helena, misteriosa.

Os dois entram no carro de Lucas e partem rumo ao seu destino.

.....●.....

Quando entra em sua sala, Lucas nem acredita no que vê: Rômulo e Bart estão lá, esperando por ele e por Helena. Lucas, porém, não fica nada feliz em ver o dermatologista ali:

– O que significa isso? Veio saber se pode estourar o champanhe, doutor Bartolomeu de Carvalho?

Mesmo contrariado com essa recepção nada amigável, Bart se controla e responde educadamente:

– Lucas, admito que peguei pesado. A Helena e o Rômulo me fizeram ver isso. Já soube que você só levou uma advertência. Vamos passar uma borracha em cima disso? Me desculpa pelo meu destemperado?

Bart estica a mão, em um cumprimento de trégua. Lucas olha para Rômulo e depois para Helena, que o incentivam. Lucas, meio a contragosto, aperta a mão de Bart, mas depois de alguns instantes o abraça:

– Obrigado, Bart, por ter me perdoado. Sei que pisei na bola e você só reagiu do seu jeito à burrada que eu fiz. Essa história acaba aqui, então?

– História? – responde Bart, sorrindo. – Que história?

O ambiente fica mais calmo a partir de então. Os quatro se sentam para conversar em torno da mesa de Lucas. Velhos amigos conversando sobre novos caminhos. Por um breve instante, Lucas se recorda de *O Mágico de Oz*, a história que nos últimos tempos atravessa seu pensamento. Quatro protagonistas no livro, assim como ali havia quatro pessoas.

“Helena é a Dorothy, aquela que nos conduz na estrada rumo à Cidade das Esmeraldas. Bart é o Leão que se acha covarde, mas carrega grande coragem na alma. Rômulo é o Homem de Lata, aparentemente frio por fora e com um grande coração no peito. E eu? Bem, doutor Lucas, você é o Espantalho que deseja um cérebro, apesar de ter ideias mirabolantes”, pensa.

– Lucas? Você está aí? – pergunta Helena, percebendo que ele está com o pensamento longe.

Ele tem um leve sobressalto e retorna do caminho de tijolos de ouro direto para seu consultório.

– Claro, claro! Eu estava me perguntado o porquê dessa reunião, afinal?

Helena e Rômulo se entreolham, misteriosos.

– É o seguinte: enquanto você estava na sua audiência lá no conselho, o Rômulo me ligou e falou de uma ideia que ele teve – conta a médica.

– Que ideia? – pergunta Lucas, curioso.

– Vamos nos juntar, os quatro! – revela Rômulo. – Em uma sociedade. A nossa parceria, Lucas, estava dando supercerto, não estava? Eu indicava os pacientes com problemas além dos psiquiátricos e você os tratava de maneira holística. Foi aí que pensei o seguinte: muitas vezes, o problema do paciente também inclui a autoestima. Isso pode estar ligado a um problema estético ou dermatológico. Minha proposta, portanto, é a gente criar uma rede de indicações. O Bart, a Helena, eu e você indicaríamos os pacientes uns aos outros, como uma cooperativa. Que tal?

Os olhos de Lucas se iluminam, mal acreditando no que acaba de ouvir:

– Deixa eu ver se eu entendi: vocês querem ser meus sócios?

Helena e Bart assentem com a cabeça, concordando.

– Isso aí. Essa é a proposta – responde Rômulo, que segue com sua explicação

– A clínica de Dermatologia, o consultório de Psiquiatria e seu consultório, de Clínica Geral, continuam como estão, mas a gente passa a ser todos da mesma rede. O paciente pode se consultar com cada um de nós com vantagens, tendo descontos nas consultas e tudo mais. Se der certo, a gente pode até agregar depois outros médicos. Pensei, por exemplo, no Antônio, mas, como ele é pediatra, a configuração com ele seria diferente. Talvez a gente possa convidá-lo em um segundo momento.

– A ideia é excelente! – diz Helena, entusiasmada. – Um ajudando o outro. Tem coisa melhor?

Lucas mal consegue acreditar no que está acontecendo ali:

– Melhor que isso só ver esse seu sorriso lindo quando você olha para mim!

Bart e Rômulo reviram os olhos, irônicos:

– Ih, Bart! Sobramos! – diz o psiquiatra.

– Vocês querem que a gente saia para vocês se acasalarem? – pergunta Bart.

Lucas fica cheio de vergonha, mas Helena é curta e grossa:

– Vão se catar, vocês dois! Eu quero saber é do champanhe!

Instantes depois, uma garrafa de espumante se materializa (não se sabe como), e os quatro comemoram com um brinde à parceria recém-nascida. Sozinho em casa, mais tarde, Lucas ficou se perguntando se Marilda mantinha aquela bebida escondida em algum canto do consultório – só isso explicaria o fato de aquele champanhe ter aparecido ali. A verdade é que Rômulo já estava com a garrafa em seu carro, esperando o resultado mais do que positivo de sua ideia.

.....●.....

Meses se passam. Quase um ano! A sociedade entre os quatro amigos se firma como a melhor escolha profissional que eles já fizeram. Lucas e Rômulo veem seus consultórios cada vez mais cheios de pacientes, assim como a clínica de Bart e Helena. As contas de Lucas estão novamente equilibradas, e ele recuperou sua confiança profissional e seu reconhecimento – a história do folheto já é passado!

– Que orgulho, hein, doutor Rafaelli? – pergunta a voz já mais que conhecida.

Lucas está no final do expediente, atualizando algumas fichas de pacientes antes de ir embora. Ele levanta os olhos da mesa e Bento está ali, em pé, olhando-o.

– Sente-se, meu velho amigo – convida Lucas. – Faz tempo que não conversamos, não é mesmo?

Sorridente, Bento se senta de frente para ele.

– Você andou muito ocupado e resolvi deixa-lo andar um tempo com as próprias pernas. Isso é algo que um **Alfa-DOC** faz.

– **Alfa-DOC?** – surpreende-se Lucas. – Quer dizer que sou um **Alfa-DOC**, finalmente?

O velho senhor concorda com a cabeça:

– É sim, meu caro. Um **Alfa-DOC** para ninguém botar defeito! E estou muito feliz em ver seu crescimento profissional, Lucas. Agora, sim, você está no caminho do sucesso. Só não pode esmorecer, hein?

– Senão o que acontece? Volto a ser um **Ômega-DOC?**

– Não. Aí você vira um **Alfafa-DOC** – responde Bento.

Lucas fica sério, sem saber se isso é verdade. Bento começa a rir:

– Estou brincando com você, Lucas! Uma vez **Alfa-DOC**, sempre **Alfa-DOC!**

O jovem médico respira aliviado ao ouvir isso.

– Ufa! Que bom! – diz Lucas. – E não se preocupe: esmorecer jamais!

Bento suspira, com um ar de tristeza no olhar:

– Vim aqui, hoje, para me despedir, meu jovem. Meu tempo com você acabou.

Lucas fica arrasado ao ouvir isso:

– Logo agora, que consegui colocar tudo nos eixos?

– Como deveria ser, doutor, e estou orgulhoso por você. Fazer você chegar até esse ponto era a minha missão.

Lucas reflete por alguns segundos, antes de puxar um assunto que ele adiou por várias vezes, para não parecer invasivo. Porém, neste momento de despedida, ele não poderia deixar passar.

– Bento, sei que você é bisavô do Fabinho, mas você nunca me contou sua história. Antes da despedida, seria pedir muito que me falasse quem você é... ou era, de fato?

– Pensei que você nunca pediria isso... – responde, com um sorriso.

O velho senhor se levanta e começa a caminhar pelo consultório, enquanto fala. Ele parece querer reviver as lembranças das grandes emoções que já viveu.

– Lucas, vivi muito tempo atrás, em uma época em que não havia computador, nem televisão, nem celular. Era uma época bem difícil. Quando decidi ser médico, eu queria ajudar a humanidade. Eu queria salvar vidas. – Ele para por um instante, emocionado. – Aí, veio a guerra. Eu achava que ali eu seria muito útil. Morri lutando. Bombardearam o hospital onde eu estava atendendo os feridos.

Uma lágrima rola pelo rosto de Bento, e Lucas também se emociona ao imaginar o sofrimento que esse senhor passou e presenciou. Após respirar fundo e engolir as lágrimas antes que elas se espalhassem por sua face, Bento retoma sua história:

– Deixei para trás dois filhos pequenos. Sofri muito por não ter pensado neles, sabia? Ir para a guerra parecia tão certo. Depois, tão errado... Um pai nunca deveria abandonar seus filhos. A verdade é que, após o bombardeio do hospital, tive a chance de ir embora. Para um lugar melhor. Alguns chamam de céu, outros de paraíso. Eu nem sei direito o que era. Não quis ir. Eu sabia que ainda poderia ser útil e resolvi ficar por aqui. É claro que não teria mais como ajudar os pacientes, mas

descobri que orientar os médicos era minha missão. Ajudando eles, eu ajudava os pacientes. Durante décadas venho fazendo isso.

– E por que você me escolheu entre tantos outros médicos?

Bento seca as lágrimas e abre um sorriso:

– Porque você me lembrou de mim mesmo quando me tornei médico: um jovem vaidoso e que só fazia besteiras.

Lucas arregala os olhos, surpreso:

– Obrigado por me colocar em tão alta conta! – responde, com bom humor.

– Você não foi um dos piores que já encontrei. Pode ter certeza disso. Alguns aceitam bem as minhas dicas, outros são mais rebeldes, como você. Outros nem querem me ouvir. O doutor John Garfield, por exemplo, foi um desses.

Agora, o jovem médico fica realmente chocado com a revelação:

– O quê?! Você tentou ensinar o doutor John a ser um **Alfa-DOC** também?

– Tentei! – responde Bento, rindo. – E sabe o que ele fez? Chamou um padre e mandou exorcizar o consultório! Vi que não tinha jeito e desisti.

Os dois caem na risada. Depois de alguns instantes, Lucas parece segurar a emoção, quando percebe que não encontrará mais o amigo:

– Bento, não gosto de despedidas. São muito tristes, apesar de necessárias. Até hoje me arrependo de não ter dito adeus ao meu pai. Quando ele morreu, eu estava fora da cidade. Antes de viajar, não pude passar no hospital onde ele estava internado. Fiquei dizendo para mim mesmo que ele estaria lá quando eu voltasse, mesmo sabendo que isso talvez não fosse acontecer. – Ele abaixa os olhos, triste. – E realmente não aconteceu.

Bento o olha de maneira condescendente:

– Não se preocupe. Hoje, ele está em um lugar lindo e estourando de orgulho de você.

O jovem médico sorri, controlando a emoção. Bento resolve mudar o rumo da conversa:

– Sabe, Lucas, durante esse tempo em que estivemos juntos, ensinei a você tudo que eu sabia. Como você já percebeu, durante todas essas décadas, desenvolvi uma teoria, o **Alfa-DOC**, que acabou virando um programa de conscientização profissional. Essa teoria é baseada nos pilares da carreira médica. São sete deles.

– Sete pilares? – surpreende-se Lucas. – E você me ensinou todos eles?

– Ensinei – responde Bento, orgulhoso. – Talvez você nem tenha percebido, porque sempre foi um aluno muito rebelde e demorou a dar importância ao que eu falava. Como bom professor, não desisti de você e fiz questão de ensinar cada um dos sete pilares. Toda vez que você entendia um deles, avançava um nível no programa **Alfa-DOC**.

– Saquei! Sete pilares, sete níveis de conscientização. É como se você estivesse me passando os seus mandamentos, então?

– Sim. Só não vamos usar essa palavra “mandamentos” porque Moisés tem a patente desde que abriu o Mar Vermelho.

Lucas dá uma risada com essa observação “bíblica”.

– Eu nem percebi que tinha aprendido esses sete pilares. Você pode me recordar quais são eles?

– Claro! Vamos lá... – diz Bento, bastante empolgado. – No primeiro nível, **Ômega-DOC** (Ω), falamos sobre como é importante o médico ter visão de mercado. Depois, no nível dois, **Sigma-DOC** (Σ), conversamos como o médico precisa ter atenção à estrutura de seu consultório. Aí, no terceiro nível, o **Lambda-DOC** (λ), você começou a refletir sobre a relação que você constrói com seus pacientes.

– É verdade. Lembro disso tudo!

– Em seguida, chegamos ao nível **Delta-DOC** (Δ), em que alertei sobre você manter sob controle suas finanças e investimentos. O quinto nível, **Gama-DOC** (γ), abordou as parcerias e alianças lucrativas, além de uma reflexão sobre o que é o *mix* de serviços do consultório.

– Eu lembro... foi quando me aventurei à toa em Nova Iorque.

– Pulemos essa passagem atrapalhada de sua vida – sugere Bento, que prossegue: – No sexto nível, o **Beta-DOC** (β), você se deu conta de como sua equipe de apoio é essencial para sustentar sua carreira. E, agora, no último nível do processo, o tão almejado **Alfa-DOC** (α), você aprendeu como é importante educar o paciente e se comunicar com seus públicos de maneira ética.

– Ô, se aprendi! Na marra! – pontua Lucas.

– Esqueci de alguma coisa?

– Acho que não – diz o jovem médico, que pensa por alguns instantes antes de continuar. – Minha dúvida é se vou conseguir me lembrar disso tudo quando você se for.

– Para isso, eu tenho a solução! – diz Bento, empolgado. – Lembra que eu disse que quando você se tornasse um **Alfa-DOC**, de fato, ganharia algo especial?

Lucas franze o cenho, tentando entender o que seu velho amigo queria dizer com aquilo. Bento fecha os olhos, como se rezasse. De repente, uma luz muito forte começa a brilhar sobre a mesa de Lucas, que tenta se proteger, tapando o rosto. A luz quase o cega e, depois de um tempo, se apaga. Lucas, aos poucos, abre os olhos, desconfiado. E nem acredita no que vê: um tablet dourado está repousando sobre sua mesa!

– O que é isso, Bento?! Um tablet de ouro?! – assusta-se.

Ele pega o tablet, impressionado. Na parte de trás do tablet, como se estivesse entalhado, há um símbolo: a letra grega alfa (α), ocupando todo o verso do aparelho. Lucas nem sabe o que dizer.

– Viu? Sou velho, mas sou moderno! Esse tablet é um presente especial para quem chega ao nível **Alfa-DOC**. Aí dentro, você vai encontrar sete arquivos de vídeo. São sete pessoas que já ajudei e que vão contar para você tudo que aprenderam com os pilares da carreira médica.

A ficha de Lucas parece que não caiu ainda. Ele começa a assistir aos vídeos, completamente enfeitiçado. O encantamento é tão grande que ele mal percebe que o tempo está passando. Minutos depois, ele levanta os olhos na direção de onde seu amigo estava:

– Bento, nem sei como agradecer!

Porém, o velho senhor não está mais ali. Lucas sente uma ponta de tristeza, mas não tem muito tempo para pensar, pois uma mensagem chega ao seu telefone: “Esqueceu o nosso jantar?”. Ele lê o texto, dá um pulo e corre porta afora, às pressas.

.....●.....

Minutos depois, Lucas entra em um salão de um elegante restaurante. Helena está impaciente, esperando-o, enquanto brinca com os talheres, distraída. Lucas sorri ao vê-la e se aproxima da mesa:

– Desculpa, amor. Acabei me atrasando no consultório.

Helena levanta os olhos e suspira:

– Sei como é... Vida de médico é assim mesmo, né?

Os dois se beijam e Lucas se senta na cadeira em frente:

– Você já pediu? – pergunta ele.

– Apenas o vinho, que, aliás, o garçom ainda não trouxe, acredita?

O maître se aproxima da mesa nessa hora, entregando os cardápios:

– Boa noite, belo casal. Espero que sua estadia aqui seja maravilhosa.

– Eu também – responde Helena. – Inclusive, já pedi um vinho que até agora não veio.

– Não? – surpreende-se o maître. – Deve ter acontecido alguma coisa. Com licença, que vou resolver o problema neste instante.

O maître se retira para entender o que houve. Lucas folheia o cardápio, mas a verdade é que ele está bem nervoso. Não consegue se concentrar para escolher o prato. Ele tomou uma decisão: é hoje! Só que falta coragem para dizer as palavras que ele tanto ensaiou mentalmente.

– Vou querer o pato flambado ao licor de laranja – diz Helena. – E você?

Confuso, Lucas tenta organizar as ideias, mas começa a gaguejar:

– E-eu vo-vou que-querer... eu... ainda não... eu não se-sei...

Achando essa reação estranha, Helena não sabe se ri ou se fica preocupada:

– Lucas, está tudo bem? Por que você está tão nervoso?

Sem pensar duas vezes, ele larga o cardápio na mesa, respira fundo, pega a mão dela e desembucha:

– É agora ou nunca! Senão perco a coragem! – Mais alguns segundos de concentração e... – Helena, você aceita...

– Um vinho? – pergunta o garçom, neste exato momento.

Lucas fica irado com a interrupção, e Helena não entende a reação do namorado. Sobre a bandeja do garçom, duas taças de vinho tinto. Helena sorri para o garçom e pega uma das taças. Porém, ela fica intrigada ao olhar aquele senhor mais de perto:

– Eu não conheço o senhor de algum lugar?

O garçom abre um leve sorriso e, misterioso, se vira para Lucas, que ainda está irritado e na mesma posição de antes, de frente para Helena.

– O senhor não vai querer seu vinho?

Lucas sai do transe em que se encontra, se acalma e pega outra taça de vinho:

– Claro. Obrigado! – diz ele, só nesse momento reparando no rosto de quem o serve. – Bento?! É você?

Bento dá uma piscadela com o olho direito:

– Sou eu mesmo, doutor. Estou aqui hoje, fazendo um bico de garçom.

Lucas mal acredita nesse encontro, quando se dá conta de algo que Helena falou:

– Só um instante! Amor, você disse que conhecia o Bento? De onde?

– Você não vai acreditar, Lucas! Esse senhor supersimpático, certa vez, me encontrou em um elevador. Ele passou mal e eu o socorri.

Bento assente com a cabeça, concordando:

– Foi assim mesmo!

– Que mundo pequeno esse, hein? – diz Lucas, surpreso.

– Coincidência mesmo, não é? – concorda Helena.

– Nada é por acaso nessa vida, meus amigos – ressalta Bento.

– O pior, você não sabe, Lucas! – continua Helena – A gente se encontrou no hotel onde estava acontecendo um congresso, aquele mesmo congresso onde reencontrei o Bart, lembra? Foi lá que tive a ideia de abrir uma clínica com ele. Parece que a ideia brotou, assim, naturalmente do nosso papo...

– Caramba! Parece que está tudo se encaixando... – diz Lucas, que se vira para Bento: – Ela também virou uma **Alfa-DOC**?

Helena franze o cenho, sem entender:

– **Alfa-DOC**? O que é isso?

– Ela já era uma **Alfa-DOC** bem antes de a gente se esbarrar, Lucas – explica Bento. – Helena é uma profissional **Alfa-DOC** nata. Já nasceu pronta! Eu só dei um empurrãozinho para ela botar a mão na massa.

– Alguém pode me explicar que história é essa? – pergunta Helena, novamente.

– Um dia, amor, eu explico – responde Lucas, enfatizando. – Com detalhes!

– Meus caros, vou seguir com o meu trabalho e deixá-los em paz – fala Bento.

– Por favor, aproveitem a noite e aproveitem a vida! Não deixem para depois o que precisa ser feito o quanto antes. Sejam felizes!

Dito isso, ele sai na direção da cozinha e some de vista. Helena sorri para Lucas:

– Ele é muito simpático, não é? Só um pouco doido. De onde você conhece ele, mesmo?

Lucas deixa a taça de vinho sobre a mesa, pega as mãos de Helena de novo e a olha bem nos olhos:

– Depois eu conto essa e todas as outras histórias, Helena. O que me interessa agora é só uma resposta sua... – Ele toma fôlego novamente. – Doutora, você aceita se casar comigo?

A médica abre um imenso sorriso, pega a taça de vinho, bebe um gole e diz com toda a emoção:

– Sim! Eu aceito, doutor Lucas Rafaelli!

Lucas se levanta, ainda segurando a mão de Helena, e a puxa para o meio do salão, deixando-a bem próxima de seu corpo:

– Eu te amo!

– Eu também te amo! – retribui ela.

De repente, Lucas olha em volta e percebe que os outros clientes pararam de comer e conversar para vê-los ali. Com um imenso sorriso no rosto, ele grita no meio do salão:

– Eu amo essa mulher! E ela aceitou se casar comigo!

Todos no restaurante batem palmas. Transbordando felicidade, Helena e Lucas dão um beijo cinematográfico.

As iluminações de Bento

PILAR 7

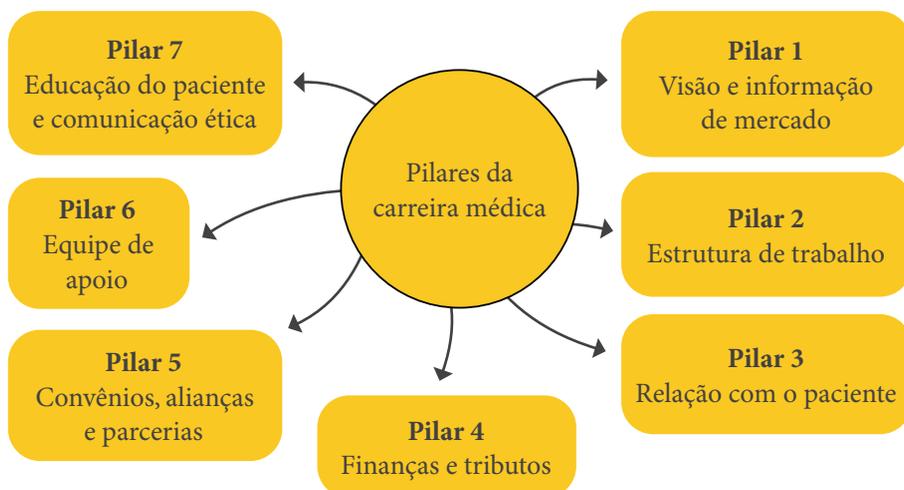
EDUCAÇÃO DO PACIENTE E COMUNICAÇÃO ÉTICA Alfa-DOC (α)

Uma das grandes funções dos médicos é exercer um papel de educador e orientador. Tal como um *coach*, ele pode indicar os caminhos a serem seguidos pelo paciente, transferindo conhecimento em saúde e facilitando o acesso às principais fontes de novos conhecimentos. Assim, ele mostra ao paciente como cumprir o desafio que é se cuidar (autocuidado) de maneira consciente.

Além disso, o médico é um dos principais difusores de informações de saúde na sociedade. Por isso, em todas as formas de comunicação que ele exerce com o mercado, deve-se levar em consideração a transmissão de conhecimento e a difusão de informações em saúde, e não a autopromoção. No consultório, no site, nas redes sociais ou na mídia, o principal papel do médico reside na promoção e na transferência do saber em saúde. Ao fazer isso de forma adequada, naturalmente, a percepção dos atores (pacientes, familiares, instituições e convênios) sobre o médico tende a ser positiva.

Entendendo as questões relacionados à educação do paciente e à comunicação, chegamos ao último nível do programa de qualificação Alfa-DOC. Se você já tem uma visão mais apurada do mercado, oferece uma boa estrutura em seu consultório, preocupa-se em construir uma excelente relação com seu paciente, tem atenção às finanças e aos tributos em seu dia a dia, enxerga parcerias com públicos estratégicos, cuida bem de sua equipe de apoio e educa e se comunica bem com os pacientes, você compreendeu os sete pilares para fazer sua carreira ser bem-sucedida na área da Saúde. Parabéns!

Porém, se algum desses pontos ainda não está claro ou precisa melhorar em seu consultório ou clínica, dedique-se a reverter a situação o quanto antes. Ser um Alfa-DOC só depende de você.



NA PRÁTICA...

1. ENTENDA QUE SEU PAPEL VAI ALÉM DE TRATAR DOENÇAS

O médico, hoje, tem uma função muito mais ampla do que apenas a de diagnosticar e tratar doenças. Ele pode – e deve – ser um provedor de saúde, por meio da educação e da comunicação. Educar o paciente significa orientá-lo o tempo todo sobre a própria saúde. Isso pode ser feito durante a consulta ou fora do consultório. Vamos falar a seguir de algumas formas para fazer isso.

2. UTILIZE MULTIMEIOS DURANTE A CONSULTA

Durante a consulta, você deve esclarecer o paciente sobre a patologia que ele tem e o tratamento que precisa fazer. Isso pode ser feito por meio de recursos gráficos e audiovisuais, por exemplo. Que tal mostrar um esquema impresso do sistema cardiovascular para explicar ao paciente quais artérias estão prejudicadas pelo acúmulo de gordura? Ou apresentar um vídeo mostrando, por meio de animação, como acontece o refluxo gastroesofágico? Ou, ainda, orientar o paciente em quais sites e canais de vídeo na internet ele encontra dicas confiáveis sobre sua doença?

Enfim, busque maneiras interessantes de explicar a patologia. Dessa forma, além de educar o paciente, deixando-o mais esclarecido, você consegue mais facilmente sua adesão ao tratamento proposto.

3. PRODUZA UM KIT EDUCATIVO SOBRE SUA ESPECIALIDADE

Você, com certeza, conhece melhor do que ninguém as patologias que mais trata em seu consultório. Ou seja, sabe bem quais são as orientações que precisa

transmitir com mais frequência e as dúvidas que surgem na cabeça dos pacientes. Por isso, não é difícil montar um kit educativo sobre sua especialidade. Faça folhetos, cartilhas ou outros materiais impressos e os utilize em todas as oportunidades que surgirem. Por exemplo: deixe folhetos à disposição na recepção para os pacientes consultarem durante a espera ou após o atendimento. Ou, ainda, entregue alguns materiais no final da consulta para que o paciente possa se informar posteriormente, caso tenha dúvidas.

4. IMAGINE O CAMINHO QUE SEU PACIENTE PERCORRE E DISPONIBILIZE INFORMAÇÕES

Seu paciente costuma chegar até você por buscas na internet? Ele aguarda alguns minutos até ser atendido? Você passa minutos preciosos na consulta tirando dúvidas? Sua clínica mantém contato permanente com o paciente após o atendimento? Esse é o caminho que seu paciente percorre em seu serviço. Portanto, em cada uma dessas etapas (na internet, na sala de espera, durante a consulta e no pós-atendimento), você pode disponibilizar informações educativas e que ajudam o paciente a aderir ao tratamento.

5. USE O DOUTOR GOOGLE A SEU FAVOR

Muitos médicos se incomodam quando o paciente diz: “li isso na internet, doutor”. O chamado “Doutor Google” é uma realidade hoje e combatê-lo significa lutar uma batalha já perdida. Por isso, o importante é usá-lo a seu favor. Como? Primeiro, deixe claro para o paciente que a internet pode ser uma ótima fonte de informação, desde que seja bem utilizada. O Google pode ser uma porta de entrada, mas não substitui o conhecimento e a experiência técnica que você tem para oferecer ao paciente.

Uma das formas de usar a internet a seu favor é disponibilizar aos pacientes referências com credibilidade para ele ler, aprender e tirar dúvidas sobre sua doença. Faça uma lista de sites (principalmente de sociedades médicas e sites ligados à saúde), portais de notícias (focados ou não na Saúde), blogs, canais de vídeo e páginas em mídias sociais (como Facebook, Instagram e Twitter), nas quais o paciente encontra informações confiáveis e de qualidade.

6. COMPROMETA O PACIENTE COM OS RESULTADOS DO TRATAMENTO

A adesão do tratamento é muito importante para garantir a continuidade de seu relacionamento com o paciente. Ela pode ser alcançada, como já falamos, com a educação do paciente, mas também com o compartilhamento de conhecimento e responsabilidades de resultados. Mostre ao paciente que os bons resultados dependem da dedicação dele, seguindo o tratamento, esclarecendo dúvidas e aprendendo mais sobre a própria condição de saúde.

7. PENSE NA COMUNICAÇÃO DO CONSULTÓRIO DE FORMA ÉTICA

Ao pensar na comunicação de seu consultório ou clínica, lembre-se que ela precisa estar sempre em sintonia com o propósito da função médica. Por isso, use a comunicação, em todos os seus desdobramentos (identidade visual, publicidade, divulgação de serviços, entrevistas, mídias sociais e materiais educativos), como uma maneira de fortalecer sua marca, sempre de maneira ética e condizente com o que determina a legislação e o Código de Ética Médica.

8. DEFINA UM MIX DE COMUNICAÇÃO QUE TRANSMITA CREDIBILIDADE

O *mix* de comunicação é um grupo de ações que informam ao seu público (pacientes, principalmente) quem é você e quais serviços oferece. Lembre-se que esse *mix* de comunicação deve educar e transmitir credibilidade. Ele pode contemplar os meios digitais (sites e redes sociais) e impressos (informativos, folhetos, *folders*, cartões de saudação, papel timbrado, envelopes, etiquetas e cartões de visita, entre outros materiais de papelaria). Tanto para o meio digital quanto para o impresso, o auxílio de profissionais de Comunicação e/ou de Design pode ser necessário e essencial.

9. USE AS MÍDIAS SOCIAIS COMO FERRAMENTAS DE EDUCAÇÃO

As redes sociais, hoje, compõem uma excelente ferramenta de comunicação com seu público. Elas devem, no entanto, ser bem utilizadas. Para começar, uma dica básica: não misture seu perfil profissional com seu perfil pessoal. Seus pacientes não precisam ter acesso às fotos das suas últimas férias naquela praia paradisíaca do Caribe, entende? Use as mídias sociais para divulgar seus serviços e – por que não? – para promover a educação de pacientes.

Quer alguns exemplos de como fazer? Em seu site ou blog, tenha uma frequência de publicação de textos sobre doenças, procedimentos e tratamentos que você atende ou realiza. No YouTube, crie um canal para disponibilizar vídeos educativos. Da mesma forma, tenha um perfil no Instagram para disponibilizar imagens e vídeos que possam esclarecer os pacientes. O WhatsApp pode ser utilizado para questões burocráticas do consultório, como agendamentos e lembretes de consulta. Você também pode pensar em conteúdos educativos para o Facebook e para o Twitter. Use o potencial informativo dessas redes a seu favor: essa é a principal orientação.

10. LEMBRE-SE DE PENSAR NA COMUNICAÇÃO A OUTROS PÚBLICOS

O público de seu consultório não se restringe apenas aos pacientes. Os familiares e acompanhantes deles também são importantes. Ao definir sua comunicação, pense em como ela deve ser realizada tanto externamente ao consultório (pacientes, familiares, médicos, instituições e comunidade em geral) quanto internamente (colaboradores e prestadores de serviço). Todos esses públicos são importantes e devem ter comunicações voltadas a eles.

11. CONTRATE UMA ASSESSORIA DE IMPRENSA PARA LIDAR COM MÍDIA

Lidar com a imprensa pode ser uma excelente maneira de ser mais conhecido por seus públicos. Essa tarefa, porém, pode não ser tão simples quanto parece. Por isso, pense na contratação de uma assessoria de imprensa para auxiliá-lo. Ela fará a ponte entre você e a mídia, fazendo seu serviço ser notícia nos meios de comunicação e promovendo sua marca, por meio de entrevistas e matérias informativas.

12. TORNE-SE UMA REFERÊNCIA EM SAÚDE

Ser um educador que promove saúde e ter uma comunicação adequada que chegue a todos os seus públicos são ações que têm um objetivo único: torná-lo uma referência em saúde. Quando o médico se torna uma referência, é porque alcançou o fortalecimento de sua marca e construiu uma carreira bem-sucedida, dentro e fora do consultório.

Ilumine-se!

Pilar 7: Educação do paciente e comunicação ética

1. Entenda que o seu papel vai além de tratar doenças
2. Utilize multimeios durante a consulta
3. Produza um kit educativo sobre sua especialidade
4. Imagine o caminho que seu paciente percorre e disponibilize informações
5. Use o Doutor Google a seu favor
6. Comprometa o paciente com os resultados do tratamento
7. Pense na comunicação do consultório de forma ética
8. Defina um *mix* de comunicação que transmita credibilidade
9. Use as mídias sociais como ferramentas de educação
10. Lembre-se de pensar na comunicação a outros públicos
11. Contrate uma assessoria de imprensa para lidar com mídia
12. Torne-se uma referência em saúde

Ômega-DOC Ω | Sigma-DOC Σ | Lambda-DOC λ | Delta-DOC Δ |
Gama-DOC Υ | Beta-DOC β | Alfa-DOC α



EPÍLOGO

“Nunca existiu uma grande inteligência sem uma veia de loucura”.

Aristóteles (384 a.C – 322 a.C)

— **A** partir desse momento, eu vos declaro casados. Podem se beijar! – diz o padre, ao final da cerimônia.

Lucas e Helena dão o primeiro beijo como marido e mulher. O casamento é em uma linda casa de festas. O altar foi montado em um gramado, junto a vários bancos. Lá estão muitos dos amigos dos noivos, além dos familiares. Marilda, na primeira fila, não para de chorar:

– Eu adoro casamentos, gente! – diz ela, para quem estiver do seu lado.

Bart, Rômulo e Antônio também estão por ali, com suas respectivas esposas e filhos. Após seu primeiro beijo como casados, Lucas olha bem no fundo dos olhos da sua esposa:

– Eu vou fazer você muito feliz, doutora Rafaelli.

– E eu vou cobrar essa promessa todos os dias de nossas vidas! – garante ela.

.....●.....

Minutos depois, com a festa rolando, os noivos cumprimentam os convidados. Marilda, eufórica, puxa Lucas a um canto:

– Doutor, quem é aquele coroa lindo ali se servindo na mesa de frios?

Lucas olha para onde Marilda indicou e mal acredita no que vê:

– Aquele é o professor John Garfield, lá dos Estados Unidos. Eu nem tinha percebido que ele estava aqui. Depois, vou lá agradecer pela presença dele.

– Nossa, doutor! Ele é Garfield, mas não tem nada de gordo... – diz Marilda, empolgadíssima. – Ele é até um coroa bem enxuto! Um gato!

Lucas arregala os olhos, surpreso:

– Marilda! O que é isso?! Ele é bem mais velho que você...

Ela dá de ombros:

– E no que importa isso? Deixa de preconceito, doutor! Ele é casado?

– Divorciado.

– Então está no mercado! – conclui Marilda.

Lucas cai na risada, mas fica preocupado:

– Olha lá, hein, Marilda! Cuidado com o que você vai aprontar!

– Não se preocupa não, doutor. Vou fazer do jeito discreto. Vai que eu arrumo um marido americano? Além de desencalhar, ainda ganho um *greencard*!

Lucas se afasta de Marilda e reencontra Helena para continuar com os cumprimentos aos outros convidados da festa. Marilda bebe um gole de champanhe, ainda enfeitada por John.

.....●.....

Em uma mesa próxima dali, os três amigos, Bart, Antônio e Rômulo, põem o papo em dia.

– Quer dizer que a parceria de vocês está crescendo, hein? Foi mesmo uma ótima ideia juntar as indicações, a clínica e os consultórios em uma rede só. Pena que fiquei de fora! – lamenta Antônio.

– O que é isso, Toninho? Não fica assim. A gente até pensou em você, mas achamos melhor ir com calma para começar – explica Bart.

– E nada impede que você entre na parceria agora – completa Rômulo.

Antônio fica aliviado ao ouvir isso:

– Ainda bem, porque eu preciso de grana. A família não para de crescer!

Bart e Rômulo se entreolham, assustados.

– Vai me dizer que você vai ter mais um filho? – pergunta Rômulo. – É o sétimo, não é?

Antônio suspira, chateado.

– Que nada! Antes fosse – diz ele. – Vocês se lembram do meu mais velho? O moleque está com 17.

– Dezesete? Já? – surpreende-se Rômulo.

– Você também começou cedo, não é, Tônio? – pontua Bart.

– Pois é! – concorda Antônio. – E vocês acreditam que ele seguiu os meus passos? Não se preveniu e... engravidou a namorada!

Bart e Rômulo, surpresos, caem na gargalhada. Antônio fica irritado:

– Podem rir, podem rir! Isso mesmo: vou virar avô!

Os dois se recompõem, enquanto Antônio bebe um gole de sua bebida. Bart pigarreja, controlando-se, e põe a mão no ombro de Antônio, acalmado-o:

– É, meu amigo, está mesmo na hora de a gente ajudar você nessa. Que tal uma cirurgia de vasectomia para a família toda?

Irritado, Antônio se desvencilha do amigo:

– Ah, vai te catar, Bartolomeu!

Os três voltam a rir, como os velhos amigos que sempre foram.

.....●.....

A festa rola por mais um tempo, até que Helena cochicha no ouvido de Lucas:

– Está na hora de jogar o buquê, senão essa mulherada solteirona não me deixa em paz!

Lucas beija a esposa, que se afasta, enquanto ele fica em um canto, bebericando seu uísque favorito.

– Doutor Lucas? – pergunta uma voz que ele já reconhece.

O médico se vira para trás e encontra ali seu paciente.

– Fabinho! Que bom que você veio! – e lhe dá um abraço.

O paciente retribui o gesto, lhe desejando a ele muitas felicidades pelo casamento:

– Vim aqui para agradecer mais uma vez por tudo que você fez por mim, doutor. Se hoje eu ando sem mancar e falo sem me embolar com as palavras, devo muito a você. Quero que você e a doutora Helena sejam muito felizes e tenham uma linda família.

Lucas fica emocionado, com os olhos marejados:

– Sabe, Fabinho, um dia cheguei a pensar que nunca escutaria o agradecimento de um paciente. Achava que estava fazendo tudo errado.

– Se estava, não está mais – garante Fabinho. – Você vai tirar férias, não é? Lua de mel e tudo mais...

– Vou. Mas, na volta, a gente continua o tratamento, certo? Está quase no final. Fabinho sorri e, então, resolve revelar algo para Lucas:

– Doutor, eu só queria contar mais uma coisa para você – diz ele, confiante. – Falei para os meus pais sobre aquele meu segredo.

Surpreso, Lucas arqueia as sobrancelhas:

– Sério? E como eles reagiram?

Fabinho não faz uma cara de muita alegria.

– Bem, não foi fácil. Meu pai ficou chateado, minha mãe também. Mas agora já vi que eles estão aceitando melhor e me sinto mais leve por ter me assumido.

Lucas o abraça, contente:

– É isso aí! É sempre bom a gente assumir quem a gente é.

Depois de alguns instantes, Fabinho se despede de Lucas:

– Eu já vou, então – diz ele, lembrando-se de algo antes de sair. – Ah! E meu pai também ficou mais empolgado quando contei que decidi a minha carreira: vou mesmo para a Medicina, igual o meu bisavô.

– E espero que você seja um médico tão bom quanto ele! – diz Lucas, emocionado.

.....●.....

– E é um... e é dois... – começa Helena, de costas para a festa, segurando firme o buquê nas mãos.

As mulheres solteiras, obviamente, se acotovelam atrás dela, loucas para agarrar aquelas flores. Marilda é uma delas.

– E é... três! – grita Helena, quando joga o buquê.

Tal como um filme de comédia romântica, o buquê voa pelos ares – parece até que voa em câmera lenta. Marilda se atira sobre o buquê: dá cotoveladas, empurrões e chutes – tudo que for preciso para chegar mais perto dele. Ela se aproxima, se aproxima, até que pula e pega o buquê no ar:

– É meu! – grita a plenos pulmões.

Só que a descida não é tão suave: Marilda cai igual uma jaca madura e vai direto ao chão. O que ela não imaginava é que haveria alguém para amortecer sua queda: um senhor nada simpático!

– *Oh, my God! What the fuck is that?!* – berra o professor John, estatelado no chão, embaixo de Marilda.

A recepcionista, porém, está com a cabeça em outro lugar:

– Eu peguei o buquê! Finalmente! Vou desencilhar! Vou ser a próxima a casar!

John bufa, irritado:

– Será que você pode *get out of me*?

Marilda tem um estalo e percebe onde está:

– Meu Deus! O coroa gringo!

– *What?* Coroa o quê? – pergunta John, sem entender nada.

Marilda sorri com todos os dentes, bem sedutora:

– Isso só pode ser um sinal, doutor Garfield!

– Sinal? *Signal?* De quê?

– Disso! – responde Marilda, prontamente, lhe tascando um beijão.

Os dois começam a se agarrar ali, no meio da festa, rolando pelo gramado. Todos em volta não sabem se riem ou se ficam chocados com a cena.

.....●.....

Lucas, rindo, abraça Helena, enquanto a cena romântica de Marilda e John continua no gramado.

– Ah, Marilda! Sempre ela! As pessoas não mudam, não é? – diz ele.

Helena o olha bem fundo nos olhos, extasiada de alegria:

– Isso não é verdade. Você mudou, eu mudei, a Marilda mudou, até o Bart mudou. Todo mundo que fez parte da sua vida nos últimos tempos mudou, Lucas. Você não percebeu?

– É verdade! – concorda. – Você acha que o futuro será sempre assim?

– Quem sabe? Só garanto que, se a gente continuar nesse caminho, o amor, a amizade, o sucesso e tudo mais vão sempre nos acompanhar.

Lucas pega a mão de Helena, emocionado:

– Então vamos nessa caminhada, meu amor? Rumo ao futuro!

E os dois se beijam apaixonados, mais uma vez.

.....●.....

Quase dois anos depois...

O cabelo raspado está verde, azul, vermelho e amarelo: uma verdadeira mistura de cores. O peito nu está igualmente pintado de todas as cores, mas uma palavra se destaca entra a pintura: “calouro”. Fabinho anda pelos carros, feliz da vida por estar arrecadando aquele dinheiro no seu trote. Ele mal acredita que, enfim, depois de tanto tempo estudando e tentando, conseguiu a tão sonhada vaga no curso de Medicina. Além dele, outros alunos e alunas percorrem as ruas, pedindo uma contribuição para a primeira festa da faculdade.

Depois de algumas horas, já cansado, Fabinho se senta no banco de uma praça. Um colega de classe, pintado e seminu, como ele, esbanjando alegria, se senta ao seu lado:

– Cansou, cara? Vamos lá! A gente tem que arrecadar muita grana ainda.

– Cansei mesmo – diz ele, sorrindo. – Já passei por cada uma que eu nem conto. Se fosse há uns anos, nem andando eu estava direito.

O rapaz se surpreende:

– Nossa, hein, que barra!

– Pois é – relembra Fabinho. – Um dia eu conto os detalhes. Vai lá arrecadar o resto da grana. Vou descansar mais um pouco e já volto para ajudar.

O rapaz o cumprimenta e se levanta. Fabinho o segue com o olhar.

– Será que ele gostou de mim? – pergunta uma voz ao lado de Fabinho.

Ele se assusta e dá um pulo no banco:

– Oi? Quem falou isso?

Fabinho se vira e encontra ali um velho senhor, muito simpático, que o olha com ternura.

– Desculpe, eu não queria assustar você. Imaginei que era isso que você estava pensando, não é? Vi como você ficou olhando o seu amigo.

Fabinho desvia o olhar, um pouco envergonhado:

– Por enquanto, só amigo mesmo.

O velho senhor sorri:

– Tudo tem seu tempo, meu filho. E nem precisa desviar o olhar. O amor não é motivo para vergonha.

Ele para um tempo e olha a pintura no peito de Fabinho:

– Calouro de quê?

– Medicina! – responde, abrindo um sorriso de orgulho.

O misterioso senhor retribui o sorriso com outro sorriso:

– Parabéns! Seus pais devem estar orgulhosos de você.

Fabinho para um instante e olha o senhor por alguns instantes:

– Que engraçado! O senhor me parece familiar. A gente se conhece?

O velho senhor dá uma risada:

– Talvez sim, talvez não. Uma coisa eu garanto: se você quer ser um bom médico, escute os conselhos dos mais velhos.

– E o senhor tem algum conselho para mim? – pergunta Fabinho, curioso.

O velho senhor levanta a sobrancelha, misterioso:

– Quem sabe daqui a alguns anos?

De repente, o novo colega de classe de Fabinho reaparece ao longe:

– Fabinho, você não vem?

O jovem se vira para responder:

– Já vou, cara! – e se volta de novo para a direção do senhor. – Tenho que ir, seu...

Só que ninguém está mais ali. Por um segundo, Fabinho acha que enlouqueceu:

– Ué, cadê o moço que estava aqui?

Sem entender nada, Fabinho se levanta do banco e segue para o trote com os amigos. Bento se foi. Um dia – quem sabe? – volta para reencontrar aquele bisneto.

TABLET DE OURO

A carreira médica é complexa e apresenta muitos desafios. Saber encará-los, decifrar seus códigos e trilhar um caminho de sucesso e, principalmente, feliz é o que todos desejamos. O programa de qualificação médica **Alfa-DOC** é uma representação da importância que alguns pilares fundamentais da carreira têm na trajetória de todo médico.

Nas entrevistas que leremos a seguir, alguns médicos que se tornaram referências em suas áreas de atuação relatam como lidaram com suas carreiras sob alguns pontos específicos e como conseguiram atingir esse patamar de realização pessoal e profissional que os autores deste livro nomearam como **Alfa-DOC**.

Leia, em nosso *tablet* de ouro, entrevistas especiais com a dermatologista Leila Bloch; o médico Luiz Roberto Londres, especialista em Administração Hospitalar; o pediatra Jayme Murahovschi; o neurocirurgião Francinaldo Gomes; o ortopedista Osvandré Lech; a psiquiatra Carmita Abdo; e o otorrinolaringologista Jamal Azzam.



Visão e informação de mercado

PILAR 1

Leila Bloch

OPORTUNIDADES QUE BATEM À PORTA

Será que a escolha de uma subespecialidade é algo importante para a carreira de um médico? Para a dermatologista Leila Bloch, isso fez toda a diferença. Especializada em tratamentos e transplantes capilares, a médica conseguiu seu tão sonhado lugar ao sol ao colocar sua subespecialidade como meta principal de carreira. Isso porque ela teve, há cerca de 15 anos, a visão, mesmo que não fosse de maneira racional, de que esse seria um mercado em expansão. Hoje, ela é sócia da Clínica Bloch, em São Paulo, e atende pacientes com problemas de queda e perda de cabelos. Além disso, tornou-se uma referência na área, ministrando palestras em congressos nacionais e internacionais. A dermatologista é um exemplo de médico Alfa-DOC. Por isso, conheça, a seguir, um pouco mais sobre sua história e suas opiniões.

Para começar, gostaria que você contasse um pouco de sua história. Quando decidiu ser dermatologista? Em que momento decidiu se especializar no tratamento de problemas capilares?

Durante a faculdade, penso que é importante experimentar várias áreas. Diferentemente de outros colegas, que tinham médicos na família e já tinham ideia do que queriam, eu queria ser apenas médica. Acho que essa visão é importante também: você querer ser médico, querer saber um pouco de tudo, sem se especializar muito precocemente. Pode ser que, depois, você mude de ideia. Há médicos que, até durante a graduação, ficam ausentes em matérias nas quais não têm interesse e se dedicam muito a uma área. Então, em cada estágio que eu passava, falava: “Gostei. Isso eu quero. Isso eu não quero”. Sempre gostei da parte clínica e da cirúrgica. Por isso, pensei em fazer uma especialidade que fosse clínico-cirúrgica, ou seja, mais abrangente. A Dermatologia é uma especialidade assim. Pensei, também, por exemplo, em fazer Ginecologia e Obstetrícia. Fiz plantão em maternidade por um ano, porque eu achava que queria fazer uma “cirurgia feliz”, como o parto. Se bem

que o transplante de cabelo não deixa de ser uma “cirurgia feliz”. Por isso, nas redes sociais, usamos a #projetocabeludofeliz. Ou seja, eu queria uma especialidade que trouxesse algo bom, por mais que não fosse estritamente necessário do ponto de vista de saúde, mas muito necessário para a autoestima, o bem-estar e a qualidade de vida. Entre as especialidades clínico-cirúrgicas, há a Ortopedia, a Otorrinolaringologia e a Oftalmologia, a qual até pensei em fazer também.

Esse foi o único critério para escolher a Dermatologia?

Não foi. Quando estava na Obstetrícia, eu pensei: estou restringindo muito, ficando só com as mulheres. E os homens? Aí, pensei em algo que não restringisse nem a idade, nem o sexo dos pacientes. Geriatria e Pediatria, por exemplo, restringiriam. Dermatologia, não. Tem, também, o fato de ser uma especialidade muito visual, prática, resolutive e rápida. Quando fiz o estágio, gostei muito e fiz a minha escolha faltando um ano e meio para terminar a faculdade. Isso ajudou, porque em todos os estágios eu queria fazer um pouco mais, pois não tinha essa decisão tomada. Outra coisa: nós somos movidos pelo desafio. Primeiro, a faculdade de Medicina é a mais difícil de entrar. Não sei como está hoje, mas não deve ter mudado muito; a Dermatologia era uma das mais concorridas, só as notas mais altas entravam. Então, havia a questão do desafio, de uma especialidade concorrida e em ascensão. Na época, há quase 20 anos, eu não tinha muita ideia da ascensão, porque toda a parte de Cosmiatria era muito incipiente. Entrei na Dermatologia pensando mesmo nas mais de 3 mil doenças que ela trata. Sabia que havia, por exemplo, uma médica que estava aplicando toxina botulínica, mas nem sabia direito o que isso significava.

Você disse que pensou na Ginecologia, mas depois não queria se restringir apenas às mulheres. O fato de ter se especializado em tratamentos capilares não a fez ficar muito focada nos homens?

Não. Em minha clínica, 70% dos pacientes são mulheres com quedas de cabelo, ao contrário do que a maioria das pessoas imagina. Agora, 90% dos pacientes que opero, com cirurgia de transplante de cabelo, são homens. Você tem razão nesse ponto, mas o fluxo maior de pacientes da clínica é de mulheres.

Isso acontece, talvez, porque o homem tende a se conformar com os problemas capilares e não busca um tratamento?

Existem dados internacionais – no Brasil, não acho que valem tanto, porque aqui a parte de Estética, muitas vezes, está à frente da Saúde – que dizem que metade dos homens no mundo perde cabelo. Desses, metade se importa e metade não se importa (ou fala que não se importa). Isso tem a ver com o que você falou. Na metade que se importa, 10% se incomodam o suficiente para procurar um médico. Mesmo assim, é muita gente: 2,5% dos homens vão ao médico por causa disso.

Por que você decidiu focar sua carreira em uma área tão específica dentro da Dermatologia, como os tratamentos capilares? Você percebeu que era uma área, até então, pouco atendida pelos profissionais médicos?

Um dia, no final da tarde, logo no começo da residência em Dermatologia, passei com um assistente por um ambulatório que eu só trabalharia quando fosse R3. Olhei os pacientes que estavam lá, na espera para serem chamados. Eram mulheres com lenços na cabeça, algumas com próteses, como perucas, de qualidade bem ruim. Perguntei para o assistente o que elas faziam ali e ele falou: “Isso aí é tratamento de cabelo. Falta de cabelo não mata ninguém”. Fiquei intrigada com aquilo. Como assim? As pessoas estavam visivelmente abaladas com a situação. Comecei a acompanhar, fora do meu horário, esse ambulatório. Na época, não havia um ambulatório formal de cabelos no Hospital das Clínicas (HC). Hoje, existem dois ambulatórios, para você ter ideia de como essa área ganhou importância. Fiquei inconformada, pois não é porque algo não mata que não é importante. Comecei a pesquisar, mas havia pouca coisa sobre o assunto. Nas férias do meu R3, descobri que, naquele período, havia um congresso sobre pesquisas em cabelo. Esse congresso abriu um mundo novo para mim. Era uma área que a gente não tinha muito na residência.

Ou seja, foi uma oportunidade que surgiu e você correu atrás.

Pois é. Trabalho com a Teoria das Portas: ela diz que é sempre bom ter portas abertas. Desde que você abra uma porta, você não pode entrar nas outras. Você tem que fazer escolhas. E a gente vive fazendo escolhas na vida. Você abre uma porta e não sabe o que vem dali. Nem sempre você escolhe racionalmente. Não tirei férias para ir ao congresso, mas era um congresso que acontecia exatamente no período das minhas férias. Fui e gostei. Era tudo muito difícil para mim, por ser um congresso bem avançado, realizado a cada dois anos. Neste ano, agora, tive o prazer de apresentar meu doutorado, dando aula nesse congresso. Aos poucos, com perseverança, vamos melhorando e sendo mais respeitados. Isso depende sempre de paciência. Quando voltei, de férias e estava no final da minha

“Trabalho com a Teoria das Portas: ela diz que é sempre bom ter portas abertas. Desde que você abra uma porta, você não pode entrar nas outras. Você tem que fazer escolhas. E a gente vive fazendo escolhas na vida. Você abre uma porta e não sabe o que vem dali. Nem sempre você escolhe racionalmente”

residência, havia um médico que trabalhava nessa área de cabelos, que eu ainda não conhecia, mas ele precisava de alguém, porque estava com duas dermatologistas gestantes na equipe. Fui indicada para o trabalho justamente por ter ido a esse congresso. Quando comecei nesse local, eu fazia tudo na Dermatologia, mas com esse foco em cabelo. Fui fazendo cada vez mais cabelo e menos Dermatologia geral, até o momento em que passei a fazer só cabelo. Foi algo gradual.

Você não ficou com medo, nesse processo, de ter um foco tão específico e perder a oportunidade de atender um público bem maior?

Sim, fiquei com medo. É esse medo que a maior parte dos colegas que vêm falar comigo a respeito disso têm. Hoje, muitos colegas vêm me procurar, em diferentes fases de carreira, para conversar sobre isso, como se fosse um *coaching* informal. O que digo é que você pode estar começando a sua residência e tem poucos pacientes, ou seja, não tem muito a perder e vê uma subespecialidade como uma opção de se diferenciar. Hoje, ter o seu espaço é muito mais difícil, porque a gente está em uma fase diferente do que era há 15 ou 20 anos, terminando a residência. Todo mundo saía com emprego. Hoje, muita gente sai da residência em lugares bons e não consegue se colocar na própria área.

Você está falando dos recém-formados. E se o médico já tiver alguns anos de carreira?

Hoje, vejo que as pessoas até querem uma subespecialidade, até mesmo por falta de opção. Algumas estão estagnadas na carreira e querem algo mais, mas têm medo de perder o que construíram. Acho que é possível fazer uma transição, lenta e gradual, como eu fiz, porque não comecei atendendo só cabelo. Mesmo hoje, se o paciente diz que quer me mostrar uma lesão na pele e me pergunta se também atendo, é claro que atendo. A gente tem que estar aberto, só não é o meu foco, nem a minha estratégia, porque quero otimizar a gestão do meu tempo. Então, esse receio faz com que muita gente não tome a atitude de ter uma subespecialidade, com medo de perder o que já conquistou. Não é que a partir de hoje você passe a atender só um tipo de paciente. É algo natural. Além disso, quanto mais gosto do que faço, mais buscarei sobre esse assunto e mais os pacientes gostarão da minha consulta. Ou seja, mais pacientes terei com esse problema específico. No caso do transplante capilar, por exemplo, se você quer se especializar nisso e pretende fazer três cirurgias por semana, saiba que são três dias que deixará de atender, porque as cirurgias duram o dia inteiro.

O fato de estar em São Paulo, a maior cidade do país, também influenciou sua busca por uma subespecialidade, como um diferencial competitivo?

São Paulo é a cidade da subespecialidade. São mais de 1.200 dermatologistas só na capital. Então, vale a pena pensar em um direcionamento de carreira,

pesquisando sobre áreas que estão crescendo, até pela questão da remuneração do convênio, que pode ser mais alta em determinados procedimentos. Não estou falando especificamente de cabelos, mas, para quem fica em cidades muito grandes, ter uma subespecialidade é uma possibilidade de, talvez, crescer mais rápido. Porém, pode ser também um tiro no pé, porque você restringe o seu atendimento. Você tem que estar certo do que quer. Os médicos têm que olhar as tendências e entender o que o paciente quer. Hoje em dia, não tem como você abrir um consultório e não divulgar. Se você ficar com uma plaquinha na porta, na entrada de um prédio, ninguém vai saber que você está lá.

Ainda falando da escolha da subespecialidade, além do medo, acredito que muitas vezes deve faltar conhecimento sobre uma determinada área ou até mesmo preconceito. Você contou, por exemplo, de um médico que falou que “cabelo não mata”, mas isso é bem questionável. Afinal, a falta de cabelo tem um impacto psicológico e emocional muito grande, que pode levar a uma doença mais séria e que pode causar a morte. Como você vê essa questão?

Sim, o preconceito existe, até mesmo na minha família. Meu irmão já me falou: “Você estudou tanto para fazer isso?”. Ouvi meus colegas falando: “Nossa, uma das melhores alunas da classe e virou cabeleireira”. Fico tranquila em relação a isso, porque tenho muita ciência do impacto que o tratamento causa na vida das pessoas. A gente acompanha os pacientes. Temos um livro de depoimentos dos pacientes e olho os *reviews* do Google, de vez em quando. É ótimo, porque ajuda a recarregar as energias. A Medicina é maravilhosa, mas ter o *feedback* do seu paciente todos os dias é muito melhor. As pessoas, às vezes, cortam, logo de cara, possibilidades que acham que não são importantes. Por isso, falei de não restringir durante a faculdade, nem durante a residência, nem depois. As pessoas querem sair logo trabalhando, mesmo estando meio perdidas. Elas têm que saber escolher os empregos: por que estou aceitando isso? Isso vai me diferenciar? Em longo prazo, estarei fazendo a mesma coisa? Há uma perspectiva de crescimento? Daqui a cinco ou dez anos, onde quero estar? Pretendo abrir meu próprio consultório ou minha própria clínica? É mais ou menos como um plano de carreira, que os médicos não têm.

E o que acontece com os médicos que não têm esse plano de carreira?

Tem muita gente que quer abrir a clínica própria, mas odeia a parte de gestão. Então, não é o caminho para todo mundo. O médico tem a tendência de compensar o tempo perdido, de sair trabalhando que nem um louco, quando acaba a residência. Vi muitos colegas fazendo isso: “Porque agora vou casar e comprar o meu apartamento”. E eu falava assim: “Esse emprego não vale a pena”. Eu queria esperar as melhores oportunidades, que teriam um diferencial. Outro ponto: o paciente

“As pessoas querem sair logo trabalhando, mesmo estando meio perdidas. Elas têm que saber escolher os empregos: por que estou aceitando isso? Isso vai me diferenciar? Em longo prazo, estarei fazendo a mesma coisa? É mais ou menos como um plano de carreira, que os médicos não têm”

tem que saber onde você está. O que acontece muito é o médico estar no pinga-pinga: trabalha segunda de manhã nessa clínica na zona oeste, segunda à tarde nessa da zona leste, terça de manhã nesse hospital aqui, quarta à tarde em outro. Aí, o paciente liga e fala assim: “Gostei muito do doutor Fulano, que me atendeu, e queria marcar, mas pode ser outro horário?”. A secretária avisa: “Não, ele só vem aqui na segunda. Não tem mais horário nessa semana, só daqui três semanas”. Essa é uma situação muito difícil. O médico precisa concentrar os lugares de atendimento, para gerar uma identidade e para o paciente saber onde encontrá-lo.

Ou seja, sem isso, o médico não consegue fidelizar o paciente.

Exatamente. Alguns dizem: “Se não for assim, não consigo preencher a minha agenda”. Tudo bem. Não conseguiu preencher a agenda naquele horário? Sempre haverá alguma coisa para fazer: escreva um artigo para um congresso para o qual você se inscreveu, leia outro artigo, responda seus pacientes, faça seu *networking* com colegas ou pense no seu novo site. Se não houver pacientes, sempre haverá alguma coisa para fazer, para impulsionar e agilizar a sua carreira. Na nossa clínica, estamos já na quinta versão do nosso site, em nove anos. Temos reuniões mensais com a agência de marketing digital, para decidir o que fazer. Por exemplo: como estar mais bem posicionado no Google. Para isso, é preciso ter um site atualizado e estar próximo do paciente.

Você falou que o médico tem que divulgar o seu trabalho. Como isso é feito na sua clínica? De que maneira o paciente chega a sua clínica?

Hoje, tenho a felicidade de dizer que metade dos meus pacientes – e isso leva tempo – é indicada por outros colegas médicos, dermatologistas ou não, graças à credibilidade que fui ganhando. Isso é um trabalho de formiguinha. Significa conversar com colegas, dar aulas, estar disponível. Os colegas estão sempre me consultando, me ligando, me mandando mensagens, com dúvidas de pacientes deles. Além disso, é manter uma postura humilde e agregadora. Ligo para todo médico que me indica ou envio mensagem, se ele não pode falar. Agradeço e me coloco

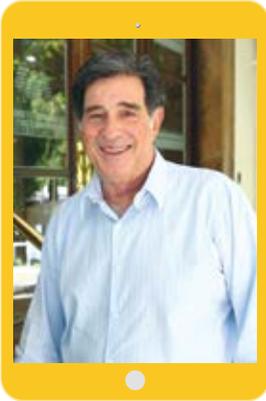
à disposição para falar desse paciente ou até de outro, do qual ele tiver dúvida. Também o convido a assistir à cirurgia do paciente que ele indicou. Sem dúvida, o *networking* é muito importante, mas, quando comecei, mais de 50% dos pacientes vinham pelo Google, pelo site. Hoje, isso mudou. A internet é muito importante, mas não é mais a principal porta de entrada.

Se um médico lhe pedisse uma orientação para crescer em sua carreira, o que você diria para ele?

Houve fases, por exemplo, em que tive assessoria de imprensa. Por que digo isso? Porque você vai testando e vendo o que funciona para você, o que se sente bem fazendo. É importante, também, ver o que seus colegas estão fazendo, quais exemplos pode seguir. Isso sem falar em ficar atento ao Código de Ética Médica, o que pode ser feito ou não. O que acho é que, para quem é bom e ético, sempre haverá lugar. Veja seus colegas de sucesso. Sei que sucesso é algo muito relativo, mas, assim, você se torna o que quer. Faça uma busca de conhecimento, para decidir o que realmente quer. Participe de congressos, converse com colegas, esteja em um ambiente acadêmico. Sabe um motivo pelo qual os médicos me indicam hoje? Porque meu doutorado foi publicado em uma revista internacional de alto impacto. Ao longo do último ano, dei aula em congressos, não só nacionais, mas mundiais, dentro da minha especialidade. Tudo isso faz você ser mais visto pelos colegas, o que pode ser mais importante do que ser visto pelos pacientes. É claro que o *networking* com o paciente também é importante. Na clínica, temos uma *newsletter* com novidades para os pacientes, postamos vídeos no YouTube, despertamos o interesse do paciente. Assim, você acaba fidelizando o paciente, e ele se sente cada vez mais acolhido. Outra coisa que me faz ganhar credibilidade com os colegas é a pesquisa clínica com a qual trabalho. Isso transmite a ideia aos médicos e aos pacientes de que estou sempre em dia com as novidades.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Leila Bloch falando um pouco mais sobre visão e informação de mercado





Estrutura de trabalho

PILAR 2

Luiz Roberto Londres

**BEM-ESTAR, MESMO NO
AMBIENTE HOSPITALAR**

Uma clínica na zona sul do Rio de Janeiro se transformou, devido a um trabalho de dedicação de cinco décadas, em uma referência em atendimento de qualidade na área da Saúde. Quem esteve à frente dessa iniciativa foi o médico Luiz Roberto Londres, especializado em Administração Hospitalar. Por 52 anos, ele ocupou a direção como presidente da instituição, conhecida por ter sido uma das primeiras a aplicar o conceito de hotelaria hospitalar, promovendo mais bem-estar para os pacientes. Nessa entrevista especial, Londres revela que, se não fossem valorizadas a relação médico-paciente e a preparação da equipe da clínica, os resultados não teriam sido tão relevantes. Veja a seguir a entrevista e entenda por que o médico também é um profissional **Alfa-DOC**:

Por mais de 50 anos, você esteve à frente da Clínica São Vicente, uma referência no Rio de Janeiro no atendimento à Saúde. Como a instituição alcançou essa qualidade? Quais ações destacaria como sendo as mais importantes nesse processo?

Sem dúvida, a mais importante ação foi entender que estávamos lidando com pessoas em várias áreas: médicos, enfermeiros, nutricionistas e outros, além de nosso objetivo principal, os pacientes. Entender cada um em cada um de seus tempos foi o que deu à Clínica São Vicente o seu renome. No caso dos pacientes, eram considerados juntamente com sua família e/ou acompanhantes. As opiniões e as impressões de todos eram um dos principais pontos, pois eles seriam os divulgadores principais da qualidade do atendimento hospitalar. Outro ponto importantíssimo foi a criação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Com isso, havia um conjunto de rastreamentos, como locais (quartos, unidades intensivas, centro cirúrgico, emergência e exames), tipos de patologias e planões em que aconteciam. Essa comissão foi ampliada para documentar todos os

tipos de situações de risco para os pacientes. Mensalmente, os relatórios e as estatísticas eram examinados e discutidos por todos os responsáveis, sempre com a meta de constante melhoria.

A Clínica São Vicente, durante a sua gestão, foi uma das primeiras instituições a adotar o conceito de hotelaria hospitalar. Como foi a implantação desse conceito?

O conceito de hotelaria hospitalar foi fundamental, pois o paciente não se restringe a seu corpo ou a sua doença. Considerar seu lado psicológico foi de enorme relevância. Conscientizar nossos funcionários de todas as áreas foi o ponto principal, seguido da estruturação arquitetônica de todo o hospital, principalmente os quartos dos pacientes. Mas a hotelaria hospitalar não se restringe à parte arquitetônica. Vimos, logo no início, como era importante o setor de Nutrição, por exemplo, pois ele dá uma impressão direta e continuada em relação aos alimentos em todas as refeições. Essa percepção, aliada à percepção do atendimento por parte das coqueiras e das nutricionistas, tornou-se um ponto extremamente importante de ser avaliado. Podemos dizer o mesmo em relação às arrumadeiras que, diariamente, por vezes mais que uma vez por dia, limpam o quarto e arrumam as camas.

De que maneira oferecer um atendimento de qualidade, utilizando o conceito de hotelaria hospitalar, impacta o tratamento dos pacientes?

Fazê-los se sentir como se estivessem “em casa” e não simplesmente em um hospital foi um dado relevante. E, mais ainda, fazê-lo sentir que o atendimento está focado nele, como paciente, sempre considerando que aí estão incluídos os familiares. Costumo dizer que a humanização na Medicina deveria ser uma mera redundância, pois talvez não haja carreira mais humana que ela. Porém, com os desvios da atualidade, essa colocação torna-se cada vez mais importante. Devemos ter sempre em mente que os seres humanos são entidades biopsicossociais e que, desse modo, tanto o atendimento quanto a estrutura arquitetônica e a decoração estarão constantemente provocando impressões naqueles que são atendidos. São essas impressões que nos dão a noção de que estamos fazendo o trabalho correto.

“O conceito de hotelaria hospitalar foi fundamental, pois o paciente não se restringe a seu corpo ou a sua doença. Considerar seu lado psicológico foi de enorme relevância. Conscientizar nossos funcionários de todas as áreas foi o ponto principal”

Você acredita que, hoje, os pacientes estão mais exigentes quanto à estrutura de atendimento?

O atendimento hospitalar tem sido aos poucos desfigurado pelas ações dos planos de saúde. O direito do paciente passa a ser submetido às vontades dos planos, que colocam a sua lucratividade acima dos conceitos de qualidade e de competência dos hospitais e dos médicos. Na atualidade, os pacientes se veem presos nessa situação, deixando de cobrar essa qualidade de estrutura, o que era um ponto crucial para sua satisfação. Não tenho dúvida de que há, hoje, uma conscientização de pacientes e de familiares em relação às devidas exigências relativas a todos os pontos do atendimento hospitalar. No caso da Clínica São Vicente, mesmo que eles não viessem com essas exigências, procurávamos mostrar que seguíamos o caminho de constante melhoria e, portanto, de crescente aprovação deles.

Que aspectos relacionados à estrutura de atendimento você destacaria como sendo os mais importantes para oferecer um serviço de qualidade aos pacientes?

No caso da Clínica São Vicente, a conscientização dos funcionários de todos os setores foi fundamental. E também fundamental foi a instalação dos setores de ouvidoria para avaliá-los. A cada alta era solicitada a avaliação dos pacientes em relação ao atendimento, havendo uma meta de excelência que aumentava a cada semestre. Esses resultados eram distribuídos aos funcionários, para que vissem os pontos que necessitavam de melhorias. É importante também lembrar que a impressão do paciente e dos familiares é extremamente importante para a avaliação. Portanto, não interessa se as questões são simples ou relevantes para os funcionários e os administradores, se o outro lado é desconsiderado. Afinal, coisas simples para quem atende podem não ser consideradas simples por aqueles que são atendidos.

Qual é a importância dos colaboradores para oferecer um atendimento de qualidade?

Como disse anteriormente, as avaliações dos pacientes em relação aos serviços e às pessoas foram cruciais para a melhoria constante no atendimento. Todos foram treinados e constantemente acompanhados, não só pelas informações, como também em encontros coletivos. É importante que saibamos que, mais do que apenas a estrutura em sua estética e seu conforto, a noção do bom atendimento é que faz com que pacientes e acompanhantes elogiem e indiquem o hospital. Temos que lembrar, sempre, que, no hospital, é gente cuidado de gente, portanto, o preparo do relacionamento dos colaboradores com os pacientes e acompanhantes é tão importante quanto o preparo nos cuidados em todas as áreas.

“Temos que lembrar, sempre, que, no hospital, é gente cuidado de gente, portanto, o preparo do relacionamento dos colaboradores com os pacientes e acompanhantes é tão importante quanto o preparo nos cuidados em todas as áreas”

Você acredita que, hoje, os médicos, principalmente os que têm consultórios e pequenas clínicas, se preocupam com o ambiente de atendimento?

Os médicos hoje se veem “dominados” pelos planos de saúde e internam onde os planos “permitirem”. Por esse motivo, cada vez menos estão dando valor a qualquer ponto que não esteja dentro da realidade de hoje. Internam onde os planos permitem, pois são eles que estão dando as regras para isso. A própria formação médica está se tornando um preparo para técnicos em Medicina e não para médicos em sua integralidade. O número crescente de escolas médicas, muitas das quais sem qualquer qualidade, não está preparando o médico para o atendimento. O Brasil é o segundo país do mundo em escolas médicas, ficando atrás apenas da Índia e tendo tantas escolas quanto a soma das escolas da China e dos Estados Unidos. Considerando a nossa população e a desses países, vemos que a desumanização da Medicina começa já na formação dos médicos.

Se o gestor de uma instituição de saúde lhe pedisse um conselho, pois ele pretende reformular o atendimento e a estrutura de trabalho do seu consultório ou clínica, quais orientações você daria?

Mais do que suas ideias, é a percepção da avaliação dos pacientes o ponto mais importante para as melhorias a serem praticadas. Que ele esteja sempre atento a isso e não apenas ao seu trabalho. O objetivo é o que levará a melhorias no atendimento, visto como um todo.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Luiz Roberto Londres falando um pouco mais sobre estrutura de trabalho





Relação com o paciente

PILAR 3

Jayme Murahovschi

**EMPATIA COMO
PALAVRA-CHAVE**

Quando se pensa na história da Pediatria no Brasil, hoje, o nome de Jayme Murahovschi, com certeza, precisa ser citado. Com 63 anos dedicados à Medicina, o médico sabe como ninguém a importância de construir uma relação de confiança com os pacientes – mais que isso! Uma relação com toda a família –, já que, na Pediatria, os adultos não têm a doença, mas precisam ser tão bem atendidos quanto os filhos. Isso tudo só mostra como Murahovschi, ao longo da vida, se tornou um verdadeiro médico **Alfa-DOC**. Conheça, a seguir, um pouco mais da história dele e veja as orientações que o pediatra dá quando o assunto é relacionamento com os pacientes.

Você é uma das referências na Pediatria nacional. Conte-nos, por favor, um pouco de sua história profissional. Por que optou pela Medicina?

Meus pais eram imigrantes pobres, vindos da Bessarábia, país entre a Rússia e a Romênia, hoje chamada de Moldávia. Recentemente, li que era o país mais pobre da Europa – não melhorou nada, por isso que meus pais saíram de lá para fugir da miséria. Pior que isso é ser o último classificado do campeonato europeu de futebol. Todo o esforço era focado na educação dos dois filhos (eu era o mais velho) e o sonho deles era que eu fosse *doktor* (como eles diziam). Aí, aconteceu algo inesperado. Tive uma diarreia que começou aguda, mas se prolongou. Meus pais me levaram aos médicos do nosso bairro (Ipiranga, em São Paulo), que não deram conta. Por indicação, me levaram ao considerado melhor pediatra de São Paulo (Margarido Filho), longe, lá na “cidade” e caro, mas o que não se faz por um filho! Ele me tratou e me curou. O pediatra era respeitado na família quase como um santo. Isso me influenciou para ser médico e pediatra. Já na faculdade, fiz o diagnóstico retrospectivo – diarreia prolongada por intolerância à lactose. Voltando a falar com a minha mãe, ela me informou que a cura fora obtida com um leite suíço – Edel. Fui me informar: era um leite sem lactose!

Como foi o começo profissional e a opção pela Pediatria?

Graças a minha boa formação básica, entrei na Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP). Ao terminar o curso, para a surpresa de meus pais, que nunca tinham ouvido falar nisso, resolvi fazer residência no Hospital das Clínicas de São Paulo. Foi maravilhoso, mas só fiz o primeiro ano (R1), porque percebi que, por esse sistema estar muito no começo, o segundo ano (R2) não estava bem organizado e não valia a pena perder mais um ano. Aí abri um consultório de Pediatria no meu bairro do Ipiranga e comecei a trabalhar – de graça naturalmente – no ambulatório da Clínica Infantil do Ipiranga (CII). Atendia duas populações diferentes: classe média e média alta no consultório e classe média baixa no ambulatório. É importante lembrar que, na época, não havia pronto-socorro e eu atendia chamados de madrugada nas proximidades.

“O que funcionava na época era o boca a boca, que falava não só de competência técnica, mas de acolhimento afetivo. Eis a lição que eu tirei dessa dupla situação e transmito aos colegas”

Naquela época, como você via a relação médico-paciente?

No ambulatório, após algum tempo, descobri algo que muito me surpreendeu: algumas mães pobres davam uma gratificação às funcionárias – também pobres – que pesavam as crianças e eram responsáveis pela distribuição, ao acaso, pelos seis consultórios, para que elas colocassem suas fichas para que eu atendesse. O que isso significava? Meus colegas eram bons médicos e com mais experiência do que eu, mas certamente eu dava um atendimento mais personalizado e atencioso, que ultrapassava a simples rotina. Ao mesmo tempo, minha clínica de bairro, tendo começado do zero, se expandiu rapidamente para os bairros vizinhos e depois para bairros nobres, de melhor nível socioeconômico. O que funcionava na época era o boca a boca, que falava não só de competência técnica, mas de acolhimento afetivo. Eis a lição que eu tirei dessa dupla situação e transmito aos colegas. O surgimento dos prontos-socorros começou a mudar o relacionamento médico-paciente.

De que maneira os prontos-socorros mudaram o relacionamento entre médico e pacientes?

No início, ele era realmente dedicado a casos de urgência. Curiosamente, e isso já faz mais de meio século, a própria CII abriu seu serviço de emergência e me tornei um dos plantonistas. Meu chefe, diretor-clínico da CII, um dos maiores pediatras de todos os tempos, Gomes de Mattos, orientava que atendêssemos todas as crianças que procuravam a emergência, sem nenhuma exceção. A consulta devia ser completa e, uma vez constatado que o caso não era de urgência, devíamos encaminhá-las para matrícula no ambulatório. Sim, já naquela época, a atuação do pronto-socorro desviava os pacientes. Mas Gomes de Mattos preconizava e sugeria a atitude certa que deveria ser adotada. Com o tempo – e isso ocorre atualmente –, houve uma distorção completa da função do pronto-socorro. Os pais levam seus filhos doentes ao pronto-socorro por comodidade (inclusive de horário) e facilidade para fazer exames laboratoriais. Pressionado, o médico pede numerosos exames que poderiam ser evitados se o doente (exceto, é lógico, os casos graves ou preocupantes) ficasse em observação atenta por seus médicos por algumas horas. Em um grande número de casos (tipo, febre sem causa aparente), o caso se define e permite conduta simplificada e adequada.

Um tema que muito se fala, hoje, é a Telemedicina e que ela poderia causar impactos negativos na relação médico-paciente. Como você analisa essa questão?

Hoje está se falando e, não só isso, estamos em fase de plena introdução da Telemedicina. Mas o que é a Telemedicina? É a consulta médica não presencial com a utilização da tecnologia. O que dizer disso? Nesse exato momento, me ocorre que já fazíamos uso da Telemedicina há mais de meio século. Nos primeiros dez anos de minha carreira com consultório pediátrico no bairro do Ipiranga, em São Paulo, eu não tinha telefone. Ao chegar em casa à noite, eu jantava com o telefone nas mãos, respondendo aos telefonemas de clientes. Por isso, o telefone foi, esse sim, o pioneiro da Telemedicina. E, pensando bem, a melhor dela: comunicação objetiva, curta, referida a uma consulta prévia recente, apenas para tirar dúvidas ou comunicar a evolução.

Ou seja, a Telemedicina vem de muito tempo, mas só nos tempos atuais, com redes sociais e WhatsApp, é que ela, de fato, parece ganhar mais destaque. Seria essa a análise correta?

Recentemente, surgiu o WhatsApp, grande progresso, permitindo fotos que, em tese, substituem o exame físico. Todo progresso traz vantagens e desencadeia problemas. Hoje, o WhatsApp pode ser usado por comodismo e até com a intenção de substituir uma consulta que seria remunerada. A Telemedicina que hoje se apregoa é, na verdade, um aperfeiçoamento tecnológico dessas atitudes que já

existem há um longo tempo. Ela veio para ficar, agora com metodologia atualizada. O risco é se tornar propriedade de grandes grupos econômicos, que focam a saúde, e o médico servir apenas como uma telefonista anônima. Um bom efeito secundário seria disciplinar as consultas por WhatsApp e conscientizar os usuários de que se trata de uma consulta, inclusive com uma responsabilidade médica envolvida e, portanto, sujeita à remuneração adequada.

Na Pediatria, a relação médico-paciente é construída de maneira diferente. Assim como acontece com outras especialidades, o médico não lida apenas com o paciente, que seria a criança, mas com a família como um todo. Como construir esse relacionamento, no qual é preciso atender às necessidades não apenas de uma, mas de várias pessoas ao mesmo tempo?

A Pediatria, nos seus primórdios, poderia ser considerada uma especialidade simples. Hoje, se tornou altamente complexa. É preciso considerar a ansiedade e até o complexo de culpa dos pais. Um exemplo é a mãe que trabalha fora e, ao voltar para casa, já à noite, encontra o filho indisposto. Tem que se levar em conta e considerar seriamente a queixa que trouxe à consulta, a qual, muitas vezes, nem é relevante e que encobre problemas nutricionais e comportamentais de grande repercussão para o futuro. Recentemente, escrevi dois bilhetes para um pai, que não estava na consulta e, com um jeito delicado, indiquei como dar atenção mais adequada à criança. Algum tempo depois, a mãe me confessou estar feliz com as mudanças provocadas. É claro que me esforcei para não esquecer de tratar o “resfriadinho”, a fonte de preocupação. Assim, o pediatra trata da criança, mas cuida da família inteira.

Afinal, como se constrói uma boa relação médico-paciente?

Costumo dar orientação impressa para a conduta-padrão da faixa etária do paciente, bem como outras relativas a problemas específicos de conduta. Ao mesmo tempo, forneço impressos com a dieta adequada aos pais e o estímulo para praticar exercícios regulares. Dou, por escrito, a evolução esperada do caso e os sinais de alerta. Estimulo a mãe a me comunicar a evolução da criança. Isso tudo para construir uma boa relação com o paciente: atendimento competente e humanizado.

“A Pediatria, nos seus primórdios, poderia ser considerada uma especialidade simples. Hoje, se tornou altamente complexa. É preciso considerar a ansiedade e até o complexo de culpa dos pais”

Além de competência e humanização, o que mais o atendimento deve ter para garantir uma relação médico-paciente adequada?

A palavra-chave hoje é empatia. Empatia não é sinônimo de simpatia. Empatia é saber o que o outro está sentindo. É quase como se sentir no lugar do outro. Isso garante um relacionamento duradouro. Garante? Bem, pelo menos está no sentido correto. Nos dias de hoje, nada garante nada, mas vale a satisfação que proporciona a nós. E isso não tem preço! Porém, outros fatores influem e devem ser considerados na construção da estrada que leva a um relacionamento duradouro. O consultório não precisa ser luxuoso, mas com uma sala de espera confortável, agradavelmente decorada. Importante é a função da recepcionista, secretária ou auxiliar, que não podem ser burocráticas, mas devem ser gentis e estabelecer um contato próximo e cordial. Vale também o atendimento telefônico imediato, com transmissão de informações úteis, e indicar com precisão quando o médico pode responder a essa ligação. Curiosamente, uma auxiliar atenta pode informar ao médico questões preciosas, como o comportamento da criança, o foco de ansiedade da mãe e até detalhes médicos que, às vezes, a mãe conta com mais liberdade na recepção do que ao médico.

Se um médico recém-formado o procurasse hoje e dissesse que gostaria de seguir os seus passos, que orientações você daria?

Se eu indicaria aos jovens estudantes de Medicina a fazerem Pediatria? A Pediatria marcou minha vida e eu repetiria tudo. Mas conseguiria repetir nos dias de hoje? Em primeiro lugar, o número de nascimentos está se reduzindo acentuadamente. A população infantil é muito menor. Fui responsável por muitas moças, estudantes da Faculdade de Ciências Médicas de Santos (FCMS), optarem pela Pediatria. Hoje, quando alguma delas me pergunta, costumo responder em tom de brincadeira: “Não, moça bonita vai fazer Dermatologia”.

Mas por que a Pediatria mudou tanto?

A vida como ela é... hoje! A gestante já tem o bebê com cesárea marcada para um dia previamente determinado. Nascendo mesmo, só com alguns dias de antecedência, as condições não são ideais, o recém-nascido é manipulado, recebe antibióticos (que podem prejudicar a flora intestinal em longo prazo) e fórmula láctea em mamadeira, causando desmame precoce. Aos quatro meses, a mãe volta ao trabalho, e o bebê fica o dia inteiro com a babá ou na creche. Acompanhamento de Puericultura, para quê? Informações são obtidas de suas amigas e encontradas no “Doutor Google”. E quando fica doente, é melhor levar ao pronto-socorro. Ninguém é contra o pronto-socorro – ele é uma benção para todos nós. Porém, sua função foi desviada e distorcida. Febre de poucas horas de duração em criança, em condições satisfatórias, deveria ficar algumas horas sob observação atenta. Mas, pressionado, o plantonista pede uma série de exames – alguns não inócuos (como o raio-X) – e, frequentemente, prescreve muitos medicamentos de necessidade duvidosa. E o médico (particularmente o pediatra) recém-formado, como é que fica?

Sim, devolvendo a pergunta: como fica o pediatra recém-formado?

Recentemente, fiquei surpreso ao saber que grande parte deles pretende ser plantonista. Pode ser puxado, mas tem horário limitado, a responsabilidade termina com o plantão, não tem telefonemas fora de hora, nem retornos. Não tem, também, o alto custo de manutenção do consultório. Creio que ser plantonista no começo da carreira, como foi meu caso, é útil não só para garantir um rendimento fixo, mas para ganhar experiência. Ao mesmo tempo, para iniciar sua carreira de consultório. A preferência por uma especialidade é compreensível e até justificada. Outra opção é o médico, o pediatra geral, ter preferência por uma subespecialidade.

No dia a dia, quais dicas você daria para o médico construir uma boa relação com seus pacientes?

Seu consultório deve ter as características já mencionadas. A consulta deve ter uma anamnese que inclui uma conversa prolongada, que foca a doença, mas, também, inclui características da família do paciente e até algumas divulgações pessoais e filosóficas. Nada de ficar atrás do computador, digitando o que o paciente ou a mãe fala e, depois, entregar uma lista de exames. Por outro lado, não fuja da queixa da mãe, nem fique divagando. Conte sua experiência pessoal com outros casos parecidos e comente com a mãe seus outros problemas ou dificuldades, em um tom amistoso. Enfim, um equilíbrio entre a consulta médica estreita, com algo que seja de agrado da mãe ou do pai, inclusive dando orientação, como de alimentação ou de exercícios, à família toda. Dê orientações impressas, solicite que a mãe envie informações sobre a evolução – para isso, especifique data e meio – e se coloque à disposição para quaisquer eventualidades.

Mais alguma orientação para os médicos mais jovens?

Os jovens médicos precisam ser competentes. E isso se adquire com experiência, tanto pessoal quanto compartilhada, com atualização contínua, pelos vários recursos hoje disponíveis, e tudo temperado com empatia. Mais uma vez: empatia não é sinônimo de simpatia. É entender o que o outro está sentindo. É até se sentir no lugar do outro. Quem escolhe Medicina e Pediatria precisa estar consciente de que não está escolhendo uma profissão fácil. E, certamente, não a mais bem remunerada. Embora também não exista outra profissão que proporcione tanta satisfação. Seja dedicado, seja competente... e seja feliz!

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Jayme Murahovschi falando um pouco mais sobre a relação com o paciente





Finanças e tributos

PILAR 4

Francinaldo Gomes

**DINHEIRO NA MÃO NÃO
PRECISA SER VENDAVAL**

Médico. Neurocirurgião. Palestrante. Especialista. Educador financeiro. Quem conhece hoje Francinaldo Gomes não imagina os percalços pelos quais ele passou para se tornar o que ele é atualmente. Ao contrário do que acontece com alguns profissionais, o período mais difícil de sua vida veio após a formação como médico na Universidade Federal do Pará (UFPA). Quando fazia sua residência em São Paulo, já tendo mestrado em Neurociências, Gomes se viu em um beco sem saída, repleto de dívidas. A situação era complicada e a saída encontrada foi uma só: aprender como lidar com o dinheiro. Gomes conta que começou a estudar Finanças e, mais do que isso, passou a colocar em prática o que aprendia. Em dois anos, conseguiu reverter a situação em que estava. Hoje, o neurocirurgião é um especialista em Finanças Médicas, dando palestras e cursos por todo o país. Escreveu três livros sobre o tema e tem orgulho de ser um educador financeiro. Conheça mais sobre esse médico **Alfa-DOC** na entrevista a seguir:

Você, hoje, além de neurocirurgião, é especialista em Finanças e consultor financeiro. Conte-nos um pouco de sua história. Como você se tornou especialista na área financeira?

Durante toda a minha vida acadêmica, incluindo a minha educação primária, secundária e superior, não tive nenhum contato com educação financeira, nem no seio da família, nem no colégio, nem na faculdade. Por não saber cuidar do dinheiro, passei por sérias dificuldades financeiras em 2003, já sendo médico e ganhando bastante dinheiro. Como não sabia cuidar do dinheiro que ganhava, eu até ganhava muito dinheiro, mas não enriquecia. Até que chegou um momento em que fiquei sem dinheiro para fazer compras de supermercado. Já casado, com uma filha, na época, com seis anos de idade, morando em São Paulo e sendo residente de Neurocirurgia em uma das maiores escolas do Brasil, a Escola Paulista de Medicina, me vi em uma situação em que precisava me reinventar, do ponto de vista de aprender

a cuidar do dinheiro. Foi nesse momento que decidi buscar conhecimento na área, para que nunca mais passasse por uma situação semelhante à que eu estava passando. Aí, comecei a fazer cursos, a ler livros, a assistir palestras e a conversar com especialistas na área, que me deram dicas e ideias do que fazer. Com isso, fui aprendendo e praticando as coisas que havia aprendido. Dois anos depois, saí de uma situação de devedor para uma de credor. Passou a sobrar dinheiro todos os meses. Veio, então, a pergunta: como fazer o dinheiro trabalhar para mim? Comecei a investir e a coisa foi dando tão certo, que, em 2017, atingi minha independência financeira. A partir disso, passei a ensinar os colegas a como trilhar esse mesmo caminho, por meio de cursos, palestras, livros, artigos de revistas e *posts* na internet. Enfim, comecei a propagar essa ideia e isso tem dado muito certo.

“Sem dúvida nenhuma que o médico, hoje, não sabe lidar com o dinheiro. Ele até sabe ganhar dinheiro, porque a Medicina é uma profissão rentável. Porém, como ele não sabe cuidar do dinheiro que ganha, acaba não enriquecendo”

Como você avalia que a classe médica lida com as finanças?

Sem dúvida nenhuma que o médico, hoje, não sabe lidar com o dinheiro. Ele até sabe ganhar dinheiro, porque a Medicina é uma profissão rentável. Porém, como ele não sabe cuidar do dinheiro que ganha, acaba não enriquecendo. Na faculdade de Medicina, a gente é ensinado a pensar que Medicina e dinheiro não combinam, que um médico deve ser apenas sacerdote e que ele não pode enriquecer, pois pode ser malvisto pelos colegas, pelos pacientes e pela sociedade de uma forma geral. Por causa, também, da falta de conhecimento na área de Finanças, de Gestão e de Marketing, o médico hoje é um profissional que trabalha para enriquecer os outros. Ele enriquece o governo, os planos de saúde, os bancos e as cooperativas, mas ele mesmo não costuma enriquecer.

Sobre esse pensamento de a Medicina ser um sacerdócio, como você lida com um médico quando ele expressa esse tipo de pensamento? Como convencê-lo de que não é errado pensar que o trabalho dele tem um lucro e que ele pode se aproveitar desse lucro?

Ensino que o lucro é uma recompensa por um trabalho bem feito. Então, qualquer empresa ou pessoa que faz um trabalho bem feito auferir lucro naquele

trabalho. E lucro não significa ganância, desonestidade ou exploração. Lucro acontece, simplesmente, quando você se esforça, assume riscos na sua profissão e é bem-sucedido nela. Sempre mostro para os colegas, ainda, que o lucro é essencial para o crescimento de uma sociedade, de uma pessoa, de uma clínica ou de um consultório. Porque, no momento em que você lucra, está ajudando milhares de pessoas. Você está dando empregos para pessoas que, outrora, não estariam trabalhando. Você está consumindo produtos, o que faz a economia girar. Você está sendo um exemplo para outras pessoas, que podem se espelhar em você para querer atingir o sucesso e trilhar um caminho semelhante ao seu. No momento em que você enriquece e lucra, passa a ser uma pessoa que tem recursos, bens e serviços, que não teria se não estivesse lucrando. Portanto, o que faço é mostrar aos colegas que lucrar é bom, e isso tem que ser buscado, porque significa que você está fazendo o trabalho bem feito. Lucrar significa que você se empenhou, se esforçou e assumiu riscos. E quando você lucra, está ajudando milhares de pessoas, que, muitas vezes, você nem conhece, mas que estão se beneficiando do fato de você ter lucrado.

Quais são as maiores falhas que um profissional da Saúde pode cometer em relação as suas finanças? Juntar as contas pessoais com as do consultório? Não pensar no futuro e na aposentadoria? Deixar o dinheiro parado no banco, sem investi-lo de alguma forma?

Todas essas e mais algumas. Em relação à primeira que você colocou: misturar as contas dele, como pessoa física, com as do consultório. Esse é um erro muito grave que os médicos cometem, porque, no momento em que misturam as contas, não têm como saber se eles é que trabalham para sustentar o consultório ou se é o consultório que o sustenta. Como as contas estão misturadas, ele também não consegue precificar de forma correta o serviço que ele presta. Muitas vezes, ele não sabe calcular o valor de um serviço, ou seja, o mínimo que ele tem que cobrar por uma consulta, por uma cirurgia ou por um exame, porque ele não tem essa ideia de quanto ele gasta para fazer aquele serviço, já que está tudo misturado. Sem dúvida, esse é um erro muito grave. Além de deixar a pessoa totalmente desorientada em relação às finanças, distorce a precificação dos serviços. O médico, também, não costuma se planejar para a fase da vida em que não poderá mais trabalhar. Ele acredita muito de que terá uma saúde perpétua, não adoecerá nem diminuirá o ritmo de trabalho. Também acredita que alguém cuidará dele quando chegar essa fase, seja o governo, o banco ou os filhos. Então, acaba não construindo o futuro financeiro dele. Infelizmente, ele percebe isso quando é tarde demais. Lá pelos seus 50 ou 60 anos é que ele se dá conta de que já não tem mais o mesmo vigor físico nem disposição. Aí, ou ele precisa reduzir o padrão de vida dele ou precisa continuar trabalhando, mesmo sem ter saúde para isso. A questão de deixar o dinheiro parado no banco é muito

grave, porque o dinheiro no banco fica sendo aplicado em produtos ruins e que cobram altas taxas de administração e de custódia. Com isso, o médico deixa de ganhar muito dinheiro e perde grandes oportunidades no mercado de ações, de fundos imobiliários, de CDBs, de renda fixa, entre outros.

Você falou que, além dessas que citei, também existem outras falhas comuns. Quais seriam elas?

Outra falha é o médico achar que ele só pode ser médico. Então, ele deixa de aprender sobre finanças, se priva disso, porque, na cabeça dele, ele só pode ser médico. Qualquer outro assunto que venha agregar, ele rejeita. Por isso, o médico deixa isso na mão de um banco ou na de outra pessoa. Ele abre mão de gerir o consultório, deixando a responsabilidade com uma secretária, um contador ou um administrador, porque acha que ele tem que ser só médico. Com isso, ele perde grandes oportunidades de aprendizado e vira uma ferramenta na mão de outras pessoas, trabalhando para enriquecer os outros.

Em um país com grande carga tributária como o Brasil, os médicos se preocupam em pagar menos impostos ou deixam a cargo da secretária ou do contador a resolução dessas questões?

Existe também a crença limitante de que o médico tem que pagar tributos para não cair na Malha Fina. É impressionante como escuto isso de colegas. Além de não saber fazer um planejamento tributário e de confiar demasiadamente no contador ou em terceiros para fazer isso para ele, o médico tem a crença de que ele tem que pagar o tributo. Isso é realmente um problema para ele, porque acaba pagando tributos além do que realmente teria que pagar e, com isso, auferir ganhos menores.

Você acredita que muitos médicos dão passos importantes na carreira, como abrir o próprio consultório ou comprar um novo equipamento, sem planejamento financeiro adequado ou por impulso? Como evitar o descontrole financeiro ou a compra por impulso?

O médico acaba seguindo o caminho dos que o antecederam. Ele se espelha nos professores e em médicos que estão há mais tempo na carreira. Ele vê um médico tendo sucesso e tenta seguir o mesmo caminho. Com isso, ele comete erros ao montar o consultório sem fazer um plano de negócios ou ao comprar um equipamento sem avaliar se aquilo é viável para ele ou se a forma de pagamento é a mais adequada. Ele não se planeja: simplesmente vai lá e faz. Como não tem esse controle nem sabe sobre Gestão e Finanças, muitas vezes, ele passa anos trabalhando naquele negócio ou usando aquele equipamento, sem saber se aquilo está sendo rentável ou se ele não está gastando energia demais para manter aquela estrutura, que, por vezes, está dando prejuízo para ele. Também pela

facilidade que ele tem de conseguir renda por outras fontes, ou seja, ele pode pegar um sobreaviso, fazer um plantão ou trabalhar em outras atividades médicas, ele acaba trabalhando para sustentar o consultório ou um equipamento, sem que aquilo esteja dando o devido retorno que ele almeja. Muitas vezes, ele só percebe isso quando já é muito tarde, quando não dá mais para recuperar todo o tempo e toda a energia que já foram perdidos ali.

Falando de investimentos, você acredita que os médicos têm um perfil mais conservador? Eles teriam medo de investir em algo de alto risco, como o mercado de ações?

São várias as razões de o porquê o médico não investir. A primeira delas é que o médico é medroso para investir. Não é nem que ele seja conservador, é medroso mesmo. Como ele não sabe, não estudou, não aprendeu, então, tem medo. Isso o afugenta. Ele acaba ficando muito mais à vontade naquilo que ele domina, que é a Medicina. Ele se sente mais confortável em trabalhar para ganhar dinheiro do que fazer o dinheiro trabalhar para ele. A outra razão são as crenças limitantes. O médico acha que, como já falei anteriormente, Medicina, dinheiro e lucro não combinam. Então, ele se autossabota, fica com receio de ficar rico e de viver bem, porque pode ser chamado de mercenário ou podem achar que ele está sendo desonesto. A outra razão é a também crença limitante de que, para investir em ações ou em outros ativos, é preciso deixar de ser médico. Então, ele acha que precisa ficar o dia todo na frente do computador, olhando o sobe e desce do mercado para poder investir. Como a Medicina não permite que você faça isso, porque você tem um dia cheio, ele acaba não investindo, porque vê isso como uma concorrência com a Medicina. Resumindo, os três fatores principais são: o medo, pela falta de conhecimento; a crença limitante de que Medicina e dinheiro não combinam; e, também, a crença limitante de que, para investir, você precisa deixar de exercer a Medicina.

“O médico é medroso para investir. Como ele não sabe, não estudou, não aprendeu, então, tem medo. Isso o afugenta. Ele acaba ficando muito mais à vontade naquilo que ele domina, que é a Medicina. Ele se sente mais confortável em trabalhar para ganhar dinheiro do que fazer o dinheiro trabalhar para ele”

Se um médico lhe pedisse hoje uma ajuda para colocar em ordem suas finanças, que estão completamente desorganizadas, quais conselhos você daria?

Primeiro conselho: revise toda a sua situação financeira e responda para você mesmo se está satisfeito com ela. Por que isso? Porque o que nos move para a ação e para mudar a nossa vida é o fato de nos sentirmos desconfortáveis com a situação na qual estamos agora. Identifique se você está confortável ou não. Se você estiver confortável, não ficará motivado a agir. Agora, se estiver desconfortável, aí sim, você buscará agir. Segunda dica: uma vez que você tenha decidido que precisa melhorar a sua situação financeira, busque conhecimento na área, por meio de cursos, blogs, palestras e conversas com pessoas que tenham expertise na área, preferencialmente pessoas do seu *métier*, ou seja, que sejam médicos. Porque só um médico sabe a realidade e o cotidiano de outro médico. Se você falar com um profissional que não é médico, como um administrador ou um empresário, ele não tem a sensibilidade para perceber como é o dia a dia de um médico. Essa é uma dificuldade que encontrei quando comecei a caminhar nessa área, pois as pessoas da área de Finanças falavam de uma forma que, para o médico, parecia impossível de fazer. Por fim, a terceira dica é praticar. Como tudo na vida, se a gente só souber e não praticar, não sai do lugar. Então, uma vez adquirido o conhecimento na área, tem que começar a investir, a se proteger e a adquirir ativos. Senão, você não verá resultados. Resumindo, as dicas seriam: se motivar pelo seu desconforto, buscar conhecimento com pessoas da área e praticar o que aprendeu, para que os resultados apareçam.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Francinaldo Gomes falando um pouco mais sobre finanças e tributos





Convênios, alianças e parcerias

PILAR 5

Osvandré Lech

**NENHUM MÉDICO
É UMA ILHA**

Osvandré Lech tem um extenso currículo, mas, como ele mesmo afirma, sua história profissional não foi construída – nem um dia sequer! – sem uma parceria. Ortopedista, nasceu em Passo Fundo (RS) e, depois de atuar em diversas instituições nacionais, preside, até 2022, o International Board of Shoulder and Elbow Surgery. Nessa entrevista especial, Lech revela por que sempre valorizou as parcerias e associações em seu trabalho e como ele acredita que essas ações impactam a carreira de um profissional da Saúde. Mais um médico **Alfa-DOC** para você conhecer.

Além de médico, você sempre atuou junto a sociedades médicas e a outros tipos de instituições na área da Saúde, dentro e fora do Brasil. Gostaria que nos contasse um pouco da sua história profissional e dessa atuação junto a essas organizações.

A minha vida foi pautada em associações e parcerias. Primeiro, na sólida estrutura familiar. A seguir, no grupo de amigos, que se mantém até os dias de hoje. Depois, nos bancos escolares de todos os níveis. Na etapa profissional, vi com naturalidade a proximidade com sociedades e instituições médicas. A minha experiência como líder médico nasceu no próprio Serviço de Ortopedia no qual fiz a residência, o Hospital São Vicente de Paulo – Instituto de Ortopedia e Traumatologia (HSPV-IOT), em Passo Fundo (RS). Recebi a incumbência de chefiar a residência médica pouco tempo depois de retornar do ciclo de treinamentos no exterior. Desenvolvi algumas habilidades em gestão de pessoas e em publicações científicas. Passei a frequentar ao máximo os eventos de Ortopedia, Cirurgia da Mão e Cirurgia do Ombro, bem como estimular os colegas de serviço a fazerem o mesmo em suas respectivas especialidades. Dessa forma, obtivemos notável respeitabilidade científica e institucional, e Passo Fundo se tornou um “ponto” no mapa científico do país e, mais tarde, do exterior. Isso me impulsiona a participar ativamente da vida de instituições médicas,

onde contribuí e presidi: fui membro-fundador e presidente das Sociedades Brasileira (de 1993 a 1994) e Latino-Americana (em 1998) de Cirurgia do Ombro e Cotovelo. Também presidi a regional da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (Sbot) no Rio Grande do Sul (de 2001 a 2002), a Sociedade Brasileira de Cirurgia da Mão (em 2001), a Sbot (em 2011) e o International Board of Shoulder and Elbow Surgery (desde 2013, no qual fico até 2022). Dessa forma, o crescimento foi do local para o internacional, do simples para o complexo. Na área cultural, presidi a Academia Passo-Fundense de Letras de 2012 a 2013 e sou sócio-fundador e atual vice-presidente da Academia Passo-Fundense de Medicina, a única do país localizada fora de uma capital.

“A citação ‘Nenhum homem é uma ilha’ é útil a todos e, especialmente, ao médico. Necessitamos de um enorme aparato de outros serviços para que o nosso próprio seja bem-sucedido. Portanto, criar parcerias funciona como um rito para o sucesso”

Qual é a importância de o médico construir parcerias para promover o crescimento da sua carreira?

A citação “Nenhum homem é uma ilha” é útil a todos e, especialmente, ao médico. Necessitamos de um enorme aparato de outros serviços para que o nosso próprio seja bem-sucedido. Portanto, criar parcerias funciona como um rito para o sucesso. Pela sólida parceria com o Serviço de Radiologia, consigo atender um paciente às 9 horas, solicitar uma ressonância magnética e revê-lo com o exame pronto cerca de duas horas mais tarde. Essa excelência de atendimento é dificilmente reproduzível e traz satisfação ao paciente e agilidade ao tratamento. Os profissionais que não conseguem estabelecer parcerias para benefício dos seus pacientes – como a rapidez para realizar um exame, marcar uma cirurgia, facilitar pagamentos etc. – serão comparados a outros, mais ágeis.

Você acredita que os médicos, em geral, valorizam o que as sociedades médicas, como as de especialidade, podem fazer por eles?

Sim, os médicos, em geral, gostam de participar das sociedades de especialidade, porque é lá que ocorre a necessária atualização continuada. Os chefes de serviço e os formadores de opinião também estão nessas sociedades. Há, ainda,

a oportunidade de se tornar um líder em sua área. Quanto mais democrática for uma instituição, melhor é a adesão de médicos à sociedade. Além disso, a sensação de pertencimento é necessária para todos nós.

Qual é a importância de o profissional brasileiro se associar ou participar de eventos de sociedades ou instituições internacionais?

A evolução ocorre de forma sincrônica: primeiro, existe destaque médico-científico no local de trabalho e, se possível, a publicação de alguns trabalhos científicos, seja de forma oral em congressos, seja de forma escrita em revistas especializadas. Com esse destaque, surgem as oportunidades de ampliar a participação em eventos estaduais e nacionais. Nessa fase, alguns colegas se engajam também em atividades associativistas, exercendo cargos nas respectivas sociedades. Em ato contínuo, a participação em eventos internacionais ocorre naturalmente.

Que frutos essa atuação internacional pode trazer para a carreira do médico e para o atendimento que ele presta aos pacientes?

A repercussão da atividade “a distância” poderá se refletir diretamente no grau de reconhecimento local dos pares e da crescente respeitabilidade junto aos pacientes. Participando de um circuito científico cada vez mais exclusivo, o médico terá acesso de forma mais rápida ao progresso científico, e isso é realmente positivo para os pacientes.

O médico é um dos profissionais que mais divide seu tempo entre várias estruturas de trabalho, como consultório próprio, clínica, hospital privado ou público, entre outras funções, como atividades acadêmicas. Como o médico enxerga oportunidades em seu dia a dia?

Defino a mim próprio e muitos dos colegas da mesma faixa etária – a geração *baby-boomer* – como obcecados por trabalho, *workaholic*. É um perfil dessa geração, pois tínhamos que “construir o mundo” (risos). Já as gerações seguintes possuem outros pontos de vista, e essa preocupação por trabalhar todo o tempo é bem menos intensa. Sendo a Medicina uma profissão (ainda) liberal, existe a possibilidade de se envolver em distintas atividades. Dessa forma, o dia a dia de grande parcela da classe médica passa por diversas atividades, muitas delas de baixa produtividade, alta burocracia e nenhuma satisfação. Trabalhar “demais” nem sempre é rentável: todos sabemos disso. A análise cuidadosa das nossas ações e agendas diárias podem, eventualmente, identificar possibilidades mais rentáveis. O *coaching* profissional se estende também à Medicina. Nessa atividade, um analista poderá nos ajudar a identificar oportunidades de crescimento na carreira. Palestras, simpósios e *workshops* de cultura econômica também nos municiam de conhecimento essencial para superar nossas limitações.

Uma das principais parcerias que um médico pode construir é com outros profissionais, que podem garantir a indicação de pacientes. Como deve ser construída essa parceria entre médicos?

Esse é o fascinante mundo do compartilhamento. Isso ocorre de forma intensa em algumas especialidades – Ortopedia, Anestesiologia, Clínica Médica, Cardiologia, Cirurgia Geral e Urologia – e menos intensa em outras especialidades – Psiquiatria e Cirurgia Plástica, por exemplo. As parcerias se constituem em uma das melhores maneiras de exercer uma carreira tão cheia de dificuldades inerentes. Ao associar-se, você tem o benefício de dividir despesas, discutir assuntos comuns na hora do cafezinho, solicitar e oferecer auxílio médico em procedimentos cirúrgicos ou plantões, buscar consenso em temas polêmicos. Trabalhar em equipe é uma atividade com bônus e ônus, sem dúvida. Mas vale a pena! Completo 40 anos de atividade profissional sem ter trabalhado “solo” um único dia. Na minha atividade profissional e institucional, sempre existiu a figura do “colega médico”.

Quais cuidados devem existir, tanto por quem indica quanto por quem recebe o paciente?

A indicação de paciente é um ato de grande responsabilidade para ambos os atores – o que encaminha e o que recebe o paciente. Ao encaminhar, estamos assegurando ao paciente que o colega possui a qualidade ética e científica suficiente para tratar o caso. Ao receber o paciente encaminhado, existe expectativa crescente do paciente em relação ao atendimento. Afinal, houve uma recomendação.

Outro tipo de parceria que grande parte dos médicos tem é com as operadoras de saúde. Essa é uma relação que muitos profissionais criticam, por achar que ela é um “mal necessário” para se manter no mercado. Qual é a sua opinião a respeito?

A relação da classe médica com as operadoras de saúde é rica em cenários que variam do ético ao inescrupuloso, de ambos os lados. Quando exercida de forma ética, proativa, com o mínimo de mercantilismo possível, ela pode ser uma oportunidade para o paciente e para o médico, já que é possível exercer uma Medicina eficiente, baseada em pagamento justo para as partes envolvidas: o médico, o hospital ou a clínica e os serviços complementares. Os preços elevados da Medicina, fora do alcance da maioria da população, ocorrem por agregar os avanços tecnológicos, geralmente importados. Sabe-se que apenas cerca de 8% de uma conta hospitalar se deve a honorários médicos. A filiação a diversos planos de saúde trata, em tese, um número maior de pacientes. Esse parece ser o “mal necessário” a que você se refere.

“Trabalhar em equipe é uma atividade com bônus e ônus, sem dúvida. Mas vale a pena! Completo 40 anos de atividade profissional sem ter trabalhado ‘solo’ um único dia”

Se um médico precisasse de uma orientação sua, pois ele precisa construir boas parcerias e associações para o crescimento da sua carreira, quais dicas você daria?

Cada experiência é única. E assim são as nossas vidas profissionais. Porém, existem algumas regras básicas a seguir. Primeiro: o respeito à diversidade de opiniões. Segundo: a capacidade de se colocar no lugar do outro na tomada de decisões. Terceiro: esperar com paciência a chegada do “seu momento” na instituição, pois pular etapas costuma inibir apoios. Quarto: trabalhar em prol do grupo sem exercer o “toma lá dá cá”. Quinto: desenvolver a noção de “pertencimento”. Sexto: conhecer a história da sociedade ou da instituição a que pertence. Sétimo, por fim: reconhecer as novas lideranças e estimular o seu protagonismo. Algumas associações “envelhecem” porque os líderes não abrem espaços. O slogan que adotei durante a presidência da Sbot, em 2011, foi: “Pessoas fazem uma sociedade, não o contrário”. Funcionou muito bem, pois criamos um excelente ambiente de trabalho. Com isso, quem ganhou foi a Ortopedia brasileira.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Osvandré Lech falando um pouco mais sobre convênios, alianças e parcerias





Equipe de apoio

PILAR 6

Carmita Abdo

COMPROMISSO E DETERMINAÇÃO
COMO PALAVRAS-CHAVE

Carmita Abdo é uma referência quando a Psiquiatria brasileira está em pauta. Com um histórico de atuação em consultórios, hospitais e universidades, sabe lidar como ninguém com equipes multidisciplinares. Em sua visão, é importante que as pessoas compromissadas e determinadas sejam valorizadas nas equipes de Saúde. Nesta entrevista especial, a médica revela como forma há anos suas equipes no Instituto de Psiquiatria, ligado à Universidade de São Paulo (USP). Ela conta, também, como foi importante ter uma equipe de apoio preparada para lidar com sua ausência, quando passou a atuar mais ativamente em entidades de classe. De 2016 a 2019, Carmita foi presidente da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP). Veja a seguir as opiniões de mais uma médica **Alfa-DOC**:

Você é uma das referências na Psiquiatria brasileira, atuando em consultórios e hospitais e como professora. Em sua trajetória, como foi sua relação com as equipes de apoio nas instituições de saúde? Como os colaboradores, como secretárias, recepcionistas, enfermeiros, psicólogos e outros profissionais, ajudaram a construir uma carreira bem-sucedida?

No início da carreira, ainda como residente de Psiquiatria, as equipes de apoio e os profissionais de Saúde (enfermeiras, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais) do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP), mais antigos na instituição e mais experientes em suas funções, foram guias dos meus primeiros passos dentro desse complexo hospitalar. Aprendi com eles, também, o valor do trabalho em equipe e a importância da interdisciplinaridade no cuidado com o doente, especialmente aquele que precisa de tratamento de saúde mental. Até aqueles profissionais não tão dedicados me serviram de modelo, me mostrando a diferença clara entre um bom acolhimento ao paciente e a falta disso.

A classe médica, como um todo, entende a importância da equipe de apoio ou você acredita que persiste a ideia de que o médico, por si só, é responsável pela qualidade de seu atendimento?

O médico que desempenha seu trabalho em uma instituição aprende muito cedo a valorizar a equipe e é consciente da importância de cada um. O médico de consultório ou de serviços ambulatoriais não duvida que seu atendimento será tanto melhor quanto mais integrada estiver sua relação com secretária, atendente ou recepcionista. Por outro lado, ele sabe que a qualidade do atendimento que ele oferecerá depende primordialmente de seu conhecimento técnico e da relação que estabelece com o paciente.

Como deve ser construída a relação entre o médico e sua equipe?

Construir uma equipe de trabalho começa pela escolha de profissionais com quem se tem empatia, além de saber que estão qualificados e interessados. Se esses pré-requisitos estão presentes, o dia a dia se encarrega de desenvolver uma relação de confiança e respeito, elementos imprescindíveis para o sucesso dessa equipe. O que não pode acontecer é o descompromisso ou os conflitos não resolvidos. Descompromisso impede a construção. Conflitos não resolvidos desconstroem a equipe.

“Construir uma equipe de trabalho começa pela escolha de profissionais com quem se tem empatia, além de saber que estão qualificados e interessados. Se esses pré-requisitos estão presentes, o dia a dia se encarrega de desenvolver uma relação de confiança e respeito”

Na Psiquiatria, você é uma das maiores defensoras do uso da empatia com o paciente com transtornos mentais. Levando isso para a questão da equipe, a empatia pode ser uma ótima ferramenta para o médico e seus colaboradores construírem uma relação bem-sucedida entre eles no consultório?

A empatia é o ponto de partida para uma relação de sucesso. Perceber o outro, estar alinhado com ele e manifestar (por palavras e/ou atitudes) esse alinhamento é o que alimenta e dá força para a consolidação de uma equipe e para a concretização de projetos, bem como para o apoio mútuo frente aos desafios.

De que maneira o médico deve orientar sua equipe a utilizar a empatia no atendimento ao paciente?

Não há como trabalhar com saúde sem empatia pelo paciente. Estar disponível para o acolhimento, a percepção, o diagnóstico e a prescrição: tudo depende da empatia. A adesão ao tratamento é mais efetiva à medida que o doente tem a sensação de que o médico entendeu o que se passa com ele. Se essa empatia começa na sala de espera, facilita a sequência das etapas que se sucederão. Ou seja, uma recepcionista, que empatiza com o paciente que chega, abre espaço para um atendimento médico. Uma enfermeira, que valida a dor que o paciente refere, oferece conforto útil ao exame médico. Um médico que demonstra compaixão, ante o sofrimento, mobiliza toda a equipe a cuidar.

Como você seleciona os membros de sua equipe? Quais aspectos considera na hora de escolher um colaborador? Você conta com um especialista nesse processo?

Valorizo compromisso e determinação. No Instituto de Psiquiatria, tenho uma equipe interdisciplinar que foi se formando ao longo dos anos. Alguns vieram para se especializar e ficaram, porque se identificaram com o trabalho e, como eram compromissados e determinados, tive muito prazer em recebê-los. Outros vieram e continuam vindo apenas para uma especialização. Determinados, mas não compromissados, não ficam, mas cumprem o que vieram fazer. São bem-vindos para esse tempo conosco. Não há um especialista que escolha os membros da minha equipe. Ela própria se organiza e se renova, como em um processo de seleção natural.

Além de atuar em hospitais, universidades e no consultório, você também tem um histórico de atuação em associações de classe e de especialidade. Atuou, por exemplo, como presidente da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP) por três anos (2016-2019). Como essa atuação nessas entidades impacta sua carreira? Essa atuação influencia, de alguma forma, seu relacionamento com sua equipe de apoio?

Só depois de atuar em hospital, universidade, consultório e em outras áreas, me permiti uma atuação de associações de classe e de especialidade. Estava, então, madura e experiente para essa função. Já possuía a vivência que me permitiria agir com acerto nesse novo contexto. Essa atuação exigiu que eu restringisse as horas de consultório, mas me possibilitou crescer em direções inusitadas, até então. A equipe de apoio foi submetida a um teste, diante da minha presença não mais absoluta, visto que passei a dedicar parte do tempo a essa nova vertente da carreira. A equipe foi aprovada no teste: estabeleceu-se uma nova organização, só possível pela maturidade e pela coesão, alcançadas em anos de trabalho conjunto.

“Receba bem quem chega espontaneamente até você e procure o que de melhor essa pessoa tem para desenvolver. Escolha com base em competência para crescer (não aparência) e em disponibilidade para trocas”

Se um médico lhe perguntasse, hoje, como reunir uma boa equipe de trabalho, quais orientações daria a ele?

Receba bem quem chega espontaneamente até você e procure o que de melhor essa pessoa tem para desenvolver. Escolha com base em competência para crescer (não aparência) e em disponibilidade para trocas. Avalie se as divergências de pensamento e conduta não são impeditivos de um trabalho em grupo. Não espere que alguém mude ou chegue na medida exata. Não admita quem você pensaria em mudar e não dispense quem requer alguma adaptação. Pratique respeito e confiança e exija o mesmo de sua equipe.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Carmita Abdo falando um pouco mais sobre a equipe de apoio





Educação do paciente e comunicação ética

PILAR 7

Jamal Azzam

O PODER DA
INFORMAÇÃO

Jamal Azzam é otorrinolaringologista há mais de 30 anos. Desde 2004, passou a ser um rosto visto em programas de TV, com dicas de saúde e bem-estar para a população. À frente da Clínica Jamal, em São Paulo, o médico é um exemplo de dedicação ao trabalho de informar e educar pacientes. Nessa entrevista especial, o otorrino conta um pouco de sua história e como foi parar na TV (acidentalmente, segundo ele). Ele também fala da importância da educação do paciente em uma época que mistura internet, “Doutor Google”, redes sociais e *fake news*. Confira a entrevista completa a seguir e entenda por que Jamal Azzam também é um médico **Alfa-DOC**:

Além de otorrinolaringologista, há alguns anos você tem uma participação ativa na televisão, com dicas de saúde. Qual é a importância de levar conhecimento médico para a população?

Sou formado em 1986. Naquela época, pré-internet, a informação sempre foi muito restrita. Dependíamos de meios de comunicação clássicos, como televisão, jornal, revistas etc. Mesmo assim, o acesso era restrito em termos de acesso e de leque de informações, pois o interesse da mídia nem sempre coincidiu com os interesses da população. Logo recém-formado, percebi que a população, outrora submissa às orientações dos médicos, passava a querer saber cada vez mais sobre as suas doenças e seus tratamentos. Começava uma nova era: o paciente participa do tratamento e não somente acata ordens do médico. Isso me motivou a aprimorar minha comunicação com os pacientes, de modo a que eles compreendessem desde o funcionamento normal do órgão ou do sistema acometido até as alterações desses segmentos e como o tratamento poderia agir. Esse esforço de “ser compreendido” nunca foi simples, pois a interação sempre foi com diversos tipos de classes sociais e com discursos muito diferentes, a fim de se chegar à adequação ideal a todos. Por outro lado, percebi também que as informações sobre saúde são

muito restritas em todas as classes sociais também. Chamamos isso de “assimetria de informações”, ou seja, existe um abismo que separa os conhecimentos entre o médico e o paciente. A verdadeira ponte que atravessa esse abismo é a comunicação direta, simples e eficaz.

“Até então, todas as entrevistas de médicos usavam o rigor do ‘mediquês’ e eu não. Me senti o grande inovador das relações entre os médicos e os pacientes, com uma linguagem adequada ao público”

Como começou sua participação na TV?

Comecei minha carreira na TV de modo “acidental”. Recebi uma ligação dizendo que um médico otorrino tinha cancelado a participação dele em um programa no dia seguinte e que precisavam de um otorrino. Me pediram para ir. Detalhe interessante: isso ocorreu em 2004 e eu nunca tinha pensado em ir à TV e nunca tinha me preparado para isso. E mais: não era somente um “simples programa”, mas sim o *Dia a Dia*, na Band, ao vivo, para estar junto com ninguém menos do que Ivete Sangalo! Não me intimidei! Fui ao programa, entrei ao vivo e interagi com a apresentadora Viviane Romanelli, com a Ivete Sangalo e muitas, muitas câmeras. Consegui me desenvolver de modo surpreendente e fui extremamente bem. A rigor, eu já estava treinado a explicar aos pacientes, o que foi o grande marco decisivo para o início de minha carreira na TV. Daquele dia em diante, os produtores ficaram encantados com a minha participação e me chamaram diversas outras vezes. Outros produtores, de outras emissoras e programas, também me viram ao vivo e começaram a me chamar. Não parei mais. Enfim, entrei para o mundo da TV como fonte e como referência.

Qual foi o impacto que a participação na TV teve na sua carreira?

O brilho e o glamour das telas começaram a “incomodar” meus colegas médicos. Comecei a ser malvisto e com o estigma de “marqueteiro”, “médico de TV”, “médico do povão”, “colega que fala termos populares” etc. Comecei a ser alvo de piadas nos corredores dos congressos, como: “Olha o otorrino que fala ‘catarro’! Ei, Jamal, que feio, hein?”. Naturalmente, isso me incomodou muito, mas a força para persistir foi maior e não recuei. Realmente, até então, todas as entrevistas de médicos usavam o rigor do “mediquês”, e eu não. Eu me senti o grande inovador

das relações entre os médicos e os pacientes, com uma linguagem adequada ao público, antes vista como inadequada pela classe médica. Os pacientes se encantavam cada vez mais com as minhas participações nos programas, pois eu conseguia atingir o objetivo: a verdadeira compreensão e muitas vezes identificação com a doença e busca de ajuda médica. Os retornos de informações dos pacientes, que desconheciam a doença, viram minha pauta na TV, buscaram ajuda, se trataram e curaram: esse ciclo sempre foi altamente recompensador e o grande combustível impulsionador do meu trabalho.

A informação e a educação são as melhores ferramentas para garantir a adesão a um tratamento?

Tenho plena convicção de que a participação do paciente em todos os momentos de sua jornada de tratamento é fundamental para o sucesso. Mesmo em casos em que a Medicina não consegue curar, certamente a participação do paciente e da família no processo todo ameniza os sofrimentos. Em 2004, não se falava ainda em “experiência do paciente” ou “jornada do tratamento”, mas, na verdade, era exatamente o que eu fazia: trazia o paciente para o meu lado e não mais na minha frente ou abaixo: meu paciente se transformou em meu aliado, parceiro e ator ativo para o tratamento. Outra questão muito importante é que a informação ilimitada e altamente detalhada ao paciente faz com que ele confie cada vez mais no médico. Naturalmente, os pacientes procuram mais de um médico para várias opiniões sobre as doenças. Então, quanto mais precisas e detalhadas são as minhas informações, mais fortes ficam a minha reputação e a minha confiança. Digo mais: não só “dar informações”, mas também não “omitir informações”, como efeitos colaterais, alternativas de tratamentos, riscos, complicações, sequelas etc. Geralmente, o médico fica constrangido em falar de possíveis riscos, por exemplo, de uma cirurgia. Muitas vezes, o paciente pergunta, inclusive, se pode morrer. A minha resposta é: “Se eu prescrever um copo de água mineral esterilizada, mesmo assim, pode haver efeitos colaterais”. Não se pode omitir possíveis falhas e complicações, pois a Medicina não é absoluta e depende de inúmeras variáveis. O paciente e a família devem saber disso com naturalidade e clareza. Esse conjunto de transmissão de informações e conhecimentos, junto com transparência e sinceridade, gera um fortíssimo elo de confiança entre o médico e o paciente.

Hoje, a Internet é a primeira ou a principal fonte de informações para uma boa parcela da população. Quais são as vantagens e as desvantagens de o paciente pesquisar sobre a sua saúde na internet?

A informação é a porta de entrada para o conhecimento. Não importa o meio de chegada da informação, ela sempre será muitíssimo bem-vinda. Informação é ingrediente e não produto final: esse é o maior erro de interpretação da população. Ela acessa uma informação e tem isso como o guia de tratamento. Não é assim que

se faz! Infelizmente, vivemos na internet a sagacidade pelo tráfego de acessos, então, quanto mais sedutora minha informação, mais conversão financeira do meu meio de mídia. Essa prática usual tem levado a quebras de princípios básicos de ética, com interesse dissociado da real necessidade da população.

Ocorre o que digo sempre: o ser humano é facilmente influenciável. Então, “cair na cilada” da internet é muito fácil. Seduzir a população com informações apelativas gera muito interesse e busca. A educação da população em relação à confiabilidade das informações na internet é algo que vem ocorrendo aos poucos, de modo a atingir um equilíbrio positivo. Apesar de a internet ser livre e com acesso por um simples *smartphone*, que está à mão o tempo todo, a confiabilidade ainda é questionável. Não existe forma de ranqueamento, qualificação ou graduação da confiabilidade da informação. Esse é um processo de amadurecimento da sociedade. Tenho certeza que a classe médica e outros profissionais da Saúde devem estar cada vez mais presentes nas mídias sociais e na internet como um todo, pois a população entenderá que o mais correto é seguir as orientações deles e buscar fontes confiáveis.

Como o médico deve lidar com isso?

Geralmente, o médico não gosta de ser “confrontado” pelo paciente, pois o médico se acha o dono da verdade. Isso não é real! Sempre digo que prefiro que meu paciente venha munido da maior quantidade de informações possíveis e que serei o organizador de tudo isso, filtrando e focando no caso específico, fazendo, assim, o verdadeiro papel de médico cuidador. Discutir informações é algo que deve ser visto de modo positivo, pois jamais é um confronto, e sim um cenário que agrega proximidade entre o médico e o paciente. Afinal, se o médico não gosta de discutir informações que o paciente traz da internet, dois motivos podem estar acontecendo: ou não sabe responder ou não tem interesse em esclarecer. Ambas as situações são ruins e certamente o paciente saberá ou sentirá isso. O contrário, que é estar aberto a discussões, reforça fortemente o relacionamento, sendo vetor da união.

Então o “Doutor Google” não é tão terrível quanto se imagina?

O “Doutor Google” é meu maior amigo, pois geralmente ele é o primeiro contato do paciente com as informações sobre os problemas. Ele não tem “papas na língua” e fala mesmo. Não tem olhos, nem sentimentos: apenas responde às perguntas, friamente. Nesse comportamento, ele é, sim, um amigo, pois oferece a prateleira de informações, e eu, como médico, oriento qual produto se adequa melhor à necessidade. O Google é uma prateleira que oferece de tudo para todos, sem filtros. Saber escolher o ideal já é uma tarefa mais árdua, que ele não sabe fazer. Nem com o auxílio da inteligência artificial, ele conseguirá chegar tão próximo do paciente, pois olhar, sentir, tocar e perceber sentimentos são funções bastante humanas.

Como o médico pode educar seu paciente em seu consultório? Quais recursos ele pode utilizar?

O consultório é o local onde o médico pode interagir livremente, protegido ao máximo em sua confidencialidade, inclusive por normatizações éticas e legais. Pouquíssimas atividades de trabalho têm essa enorme oportunidade de interação com o cliente, de modo livre e sem constrangimentos. Uma consulta médica pode e deve superar as expectativas do paciente. Somente resolver o problema de saúde é algo limitado nos dias de hoje. O médico pode simplesmente consultar imagens no Google sobre os órgãos ou sistemas atingidos e mostrar ao paciente. Pode ter, também, um arquivo de imagens direcionadas a cada doença, com suporte de imagens, trabalhos científicos, tópicos de atenção, mecanismos diagnósticos, descrições de exames e tratamentos etc. Vídeos educativos são bem interessantes, pois, além de chamar a atenção, explicam de modo dinâmico e com recursos de visualizações estáticas ou dinâmicas das imagens. Existem muitos aplicativos que podem ser usados também nos próprios celulares do médico, com explicações de doenças e fornecimento de elementos de explicações, como fotos, vídeos e sons. Enfim, não há limites para a criatividade, nem para as formas de explicações.

As redes sociais podem, também, ser interessantes para se comunicar com os pacientes e educá-los?

As redes sociais têm um papel fundamental na interação com os pacientes, e esse fato é totalmente irreversível na sociedade. Ocorre que essa modalidade de mídia é extremamente dinâmica e interativa, o que demanda cuidados especiais. Assim como podem ajudar, elas podem, sim, prejudicar fortemente o profissional. Existe uma confusão muito grande na mente de muitos médicos, de que o número de *likes* ou de seguidores corresponde a sua reputação. Isso não corresponde à verdade. Dar um *like* é algo sem compromisso e muitas vezes movido por ações coletivas indutoras. Mas isso não significa confiança ou que o paciente tomará a atitude de buscar os serviços do médico.

“Existe uma confusão muito grande na mente de muitos médicos, de que o número de *likes* ou de seguidores corresponde a sua reputação. Isso não significa que o paciente buscará os serviços do médico”

Então, quais cuidados o médico precisa ter ao utilizar as redes sociais?

As regras de publicidade médica são muito claras e transparentes, presentes no Código de Ética Médica, do Conselho Federal de Medicina (CFM). Portanto, os cuidados são muito simples e fáceis de serem seguidos. Inclusive, os conselhos regionais de Medicina (CRMs) contam com médicos plantonistas, que orientam em caso de dúvidas específicas. Ocorre que vivemos uma situação complexa: os conselhos não conseguem fiscalizar todas as atitudes dos médicos e, muitas vezes, o médico age de forma irregular, ao prêmio da fama ou para angariar pacientes. Mesmo sob risco, muitos preferem esse tipo de situação. Desaconselho fortemente que contrariem as normas regulatórias, não somente pelas infrações em si, como pelo fato de criarem uma reputação negativa no mercado de trabalho. Reputação é algo que se constrói ao longo de muitos anos, e a internet guarda as atitudes para sempre. O marketing médico deve ser pautado em conteúdo informativo, pois a divulgação cria uma visão positiva do mercado e não se corre riscos de erros.

Mas quais são os erros mais comuns que alguns médicos cometem?

Erros muito comuns são cometidos, como encerrar textos ou vídeos com frases como: “Marque sua consulta comigo pelo telefone tal” ou “Se você sente isso, me procure, e vou resolver”. Nunca passar explícita ou implicitamente que o motivo da divulgação é a captação de pacientes, pois o público sabe reconhecer isso imediatamente. Com a facilidade da internet, torna-se totalmente desnecessário divulgar seu endereço ou telefone, afinal todos temos nossas vidas praticamente expostas nos ambientes virtuais.

Em um país continental como o Brasil, onde há realidades bem diferentes, é possível fazer uma boa educação do paciente, mesmo sem muitos recursos? Em algumas cidades do interior ou localidades mais isoladas, onde a internet e a comunicação como um todo ainda são precárias, como o médico promove essa educação do paciente?

Uma vez que o público está ansioso por conhecer melhor a prevenção, características e tratamentos das doenças, passar informações de saúde se torna uma tarefa menos desafiadora. Durante anos, palestrei em ONGs, e a aceitação é extremamente alta. Pode-se atingir a população local por meio de palestras em associações de bairro, ONGs, TVs ou rádios locais etc. Certamente, mesmo em locais com dificuldades de comunicação, é possível atingir uma grande quantidade de pessoas. O mais importante é saber que a aceitação é muito grande. Portanto, é mais viável para o público se adaptar à forma de divulgação do médico do que o contrário. Aliás, em regiões com menos recursos, se torna mais importante ainda esse trabalho de divulgação.

Uma realidade, hoje, são as *fake news*, que, além de desinformação, podem gerar até pânico na população. Como lidar com elas no consultório?

As *fake news* são muito comuns e fáceis de serem veiculadas. Com uma frequência enorme, os pacientes chegam com uma bagagem muito grande de informações falsas. Não somente a classe médica, mas toda a sociedade, terá que aprender a filtrar informações e a pesquisar a fonte. Sites famosos já têm serviços de pesquisa e esclarecimento de *fake news*, mas nem sempre a dinâmica deles consegue evitar que milhares de pessoas sejam atingidas antes pelas informações falsas. O paciente confia no médico, e esse é um pressuposto muito bem estabelecido em praticamente todas as sociedades do mundo. Estar diante de um médico, frente a frente, traz muita confiabilidade. Ao médico cabe ouvir o paciente e entender seu momento de vida, inclusive sua bagagem de *fake news*. Jamais ridicularizar ou desprezar o paciente que traz notícias falsas, mas, sim, compreendê-lo como em um momento fragilizado e suscetível a influências, mesmo que errôneas. É importante mostrar que a Medicina se baseia em ciência e que as comprovações dos tratamentos são bastante testadas, com muitos cuidados de metodologia e ética. Além disso, demonstrar que todos são livres em suas opiniões e divulgações, mas que a segurança das informações depende da fonte, especialmente da confiabilidade e da reputação desta. As *fake news* só existem porque o público as aceita e, portanto, não podem ser menosprezadas pela classe médica. Associações de classe e de especialidades comumente se manifestam sobre notícias falsas, mas, novamente, nem sempre com a velocidade de resposta compatível e capaz de evitar a chegada aos pacientes.

Se um médico lhe procurasse hoje, dizendo que deseja seguir seus passos como médico comunicador, quais dicas você daria? Por onde ele poderia começar?

Tenho certeza que os médicos devem se dedicar à comunicação e à divulgação de informativos de saúde. Naturalmente, existe uma curva de aprendizado, e isso não pode ser esquecido, pois resultados incompletos não podem servir de barreiras para o aprimoramento dessa atividade. Começar escrevendo da mesma forma como se estivesse falando com seu paciente, explicando uma doença. Pensar individualmente é o primeiro passo. Explicar, antecipar-se às dúvidas mais comuns, detalhar ao máximo o que o paciente conseguirá alcançar e entender. Pouco importam ao paciente explicações altamente técnicas, mas aquelas que conseguirá aproveitar em seu tratamento. Escrever, então, para um público desconhecido é a segunda etapa. Treinar escrever um artigo para um site ou jornal. Imaginar todos os tipos de públicos que poderão estar lendo, desde os pouco até os mais instruídos. Como conseguir fazer todos esses públicos entenderem a sua mensagem? Aí está o grande segredo do bom comunicador. Para desvendar esse segredo e seguir cada vez melhor, a receita é treinar e treinar. Muitos pensam que os vídeos

são o primeiro momento, pois são tecnicamente mais fáceis. Um celular qualquer faz bons vídeos a quaisquer horas. Não recomendo começar pelos vídeos, pois estes explicitam a linguagem não verbal, a qual certamente pode comprometer gravemente a tentativa de passar conteúdo. Vídeo é uma exposição complexa e multissensorial. É fundamental uma segurança plena no conteúdo, para que ele se transforme em palavras. Mais uma vez, treinar e treinar. Certamente chegará a oportunidade de alguma matéria de TV ao vivo. Bem, agora sim, chegará a prova máxima. Ficou famosa a expressão “se vira nos 30” e é exatamente isso mesmo. Sensações múltiplas começam a ser sentidas pelo médico: ansiedade, leve insegurança, dificuldade de lidar com várias câmeras, dificuldades de *timing* de interação com os jornalistas etc. Nesse caso, muitas vezes é necessário um treinamento, chamado *media training*. Certamente pode ajudar muito. O mais importante sempre é lembrar que a missão médica é individual e coletiva, sendo fundamental ajudar a sociedade a conhecer as doenças, para preveni-las e tratá-las adequadamente, bem como tornar viável ao paciente o retorno à sociedade.

Acesse o QR Code ao lado com o seu *smartphone* e assista a um vídeo exclusivo de Jamal Azzam falando um pouco mais sobre educação do paciente e comunicação ética



Os médicos Alfa-DOC que você encontra neste livro:

“Para quem é bom e ético, sempre haverá lugar. Veja seus colegas de sucesso. Sei que sucesso é algo muito relativo, mas, assim, você se torna o que quer”

Leila Bloch, sobre visão de mercado

.....●.....

“No hospital, é gente cuidando de gente, portanto, o preparo do relacionamento dos colaboradores com os pacientes e acompanhantes é tão importante quanto o preparo nos cuidados em todas as áreas”

Luiz Roberto Londres, sobre estrutura de trabalho

.....●.....

“A palavra-chave hoje é empatia. Isso garante um relacionamento duradouro. Garante? Nos dias de hoje, nada garante nada, mas vale a satisfação que proporciona a nós. E isso não tem preço!”

Jayme Murahovschi, sobre relação médico-paciente

.....●.....

“Lucrar é bom e isso tem que ser buscado, porque significa que você está fazendo o trabalho bem feito. E quando você lucra, está ajudando milhares de pessoas, que, muitas vezes, você nem conhece”

Francinaldo Gomes, sobre finanças médicas

.....●.....

“A citação ‘Nenhum homem é uma ilha’ é útil a todos e, especialmente, ao médico. Necessitamos de um enorme aparato de outros serviços para que o nosso próprio seja bem-sucedido”

Osvandré Lech, sobre associações e parcerias na Saúde

.....●.....

“Se essa empatia começa na sala de espera, facilita a sequência das etapas que se sucederão. Ou seja, uma recepcionista que empatiza com o paciente que chega abre espaço para um atendimento médico”

Carmita Abdo, sobre equipe de apoio

.....●.....

“Ao médico cabe ouvir o paciente e entender seu momento de vida, inclusive sua bagagem de *fake news*. Jamais ridicularizar ou desprezar o paciente que traz notícias falsas, mas, sim, compreendê-lo”

Jamal Azzam, sobre educação do paciente e comunicação ética