

# Curso de Habilitação Profissional de Técnico em Saúde Bucal

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL “MANOEL GUEDES”  
Escola de Técnica “Dr. Gualter Nunes”

# Administração de Serviços em Saúde Bucal

**Dr. Flávio Pavanelli**  
**CROSP 71347**

- **MBA em Marketing Digital.**

2013 em andamento – Faculdade Impacta Tecnologia, São Paulo – SP.

- **Conclusão do Programa de Treinamento Intensivo em Inglês**

2013 - Kaplan International, Washington D.C.

- **MBA em Administração de Marketing**

2010 - Facinter Internacional, Curitiba-PR

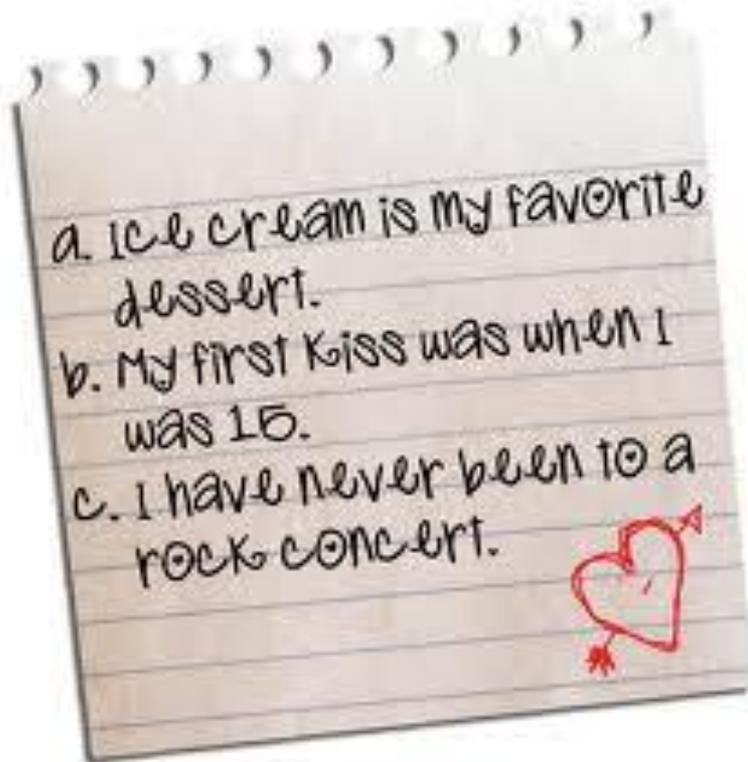
- **Pós-graduação em Gestão de Operações de Negócios**

2008 - FIB, Boituva- SP.

- **Cirurgião-Dentista.**

2000 – Unisa, São Paulo – SP

# Apresentação



- Nome
- Porque do Curso
- Expectativas
- Planos para futuro

# Conteúdo do Curso – Parte 1

- 1 – Introdução à Administração de Serviços em Saúde Bucal
- 2 – Processos da Comunicação e suas Interferências
- 3 – Análises do Comportamento, diferenças individuais e motivação.
- 4 - Relações humanas interpessoais e intergrupais, organogramas e administração de conflitos.
- 5 – Conhecimento do trabalho em Equipe.
- 6 - Princípios básicos de planejamento, administração e gerenciamento.
- 7 – Conceitos e princípios básicos de Matemática Financeira aplicada à vida cotidiana do cidadão.
- 8 – Princípios de administração aplicados às práticas odontológicas.
- 9 – Metodologia dos princípios de abertura e montagem de um consultório odontológico nos órgãos competentes.
- 10 – Metodologia dos princípios básicos de elaboração de um croqui.
- 11 – Marketing em Odontologia.

# Conteúdo do Curso – Parte 2

- 12 – Organização do ambiente do trabalho.
- 13 – Preenchimentos de Fichas e Relatórios.
- 14 – Controle e organização de cadastro, arquivo, fluxo e agendamento de pacientes.
- 15 – Controle de qualidade, quantidade e estoque de materiais.
- 16 – Controle de equipamentos e instrumentais.
- 17 – Sistema de atenção em Odontologia.
- 18 – Sistema de Referência e contra referência.
- 19 – Sistemas de Informação em saúde (geral) e odontológica.
- 20 – Psicologia aplicada à instrução de pessoal.
- 21 – Técnicas de treinamento de pessoal.
- 22 – Técnicas básicas de supervisão de trabalho.
- 23 – Ética, Moral, Deontologia e Sigilo Profissional.

# Objetivos

- Planejar e estruturar o consultório odontológico segundo normas técnicas vigentes
- Identificar princípios e técnicas de controle financeiro e orçamentário, de administração da produção e de pessoal
- Organizar e controlar o cadastro, arquivo, fluxo e agendamento de clientes/pacientes
- Controlar a qualidade, quantidade e estoque de materiais
- Identificar necessidades e proceder à conservação e manutenção dos materiais, instrumentais e equipamentos de uso odontológico.

# Em 80h, como será a avaliação?

- **Período: 20/06/2013 a 14/11/2013**
  - **Todas as Quintas-feiras (Presença)**
  - **Prova Escrita + Apresentação de Trabalho ( Parte 1 e 2)**
  - **Dinâmica de Grupo**
  - **Aulas no Laboratório**
  - **Blog e E-mail com Conteúdo Extra (Não será pontuado)**
- 
- **Entusiasmo**
  - **Interesse**
  - **Dúvidas**

# 1- Introdução

## Administração de Serviços em Saúde Bucal

# As aplicações das teorias administrativas na Odontologia

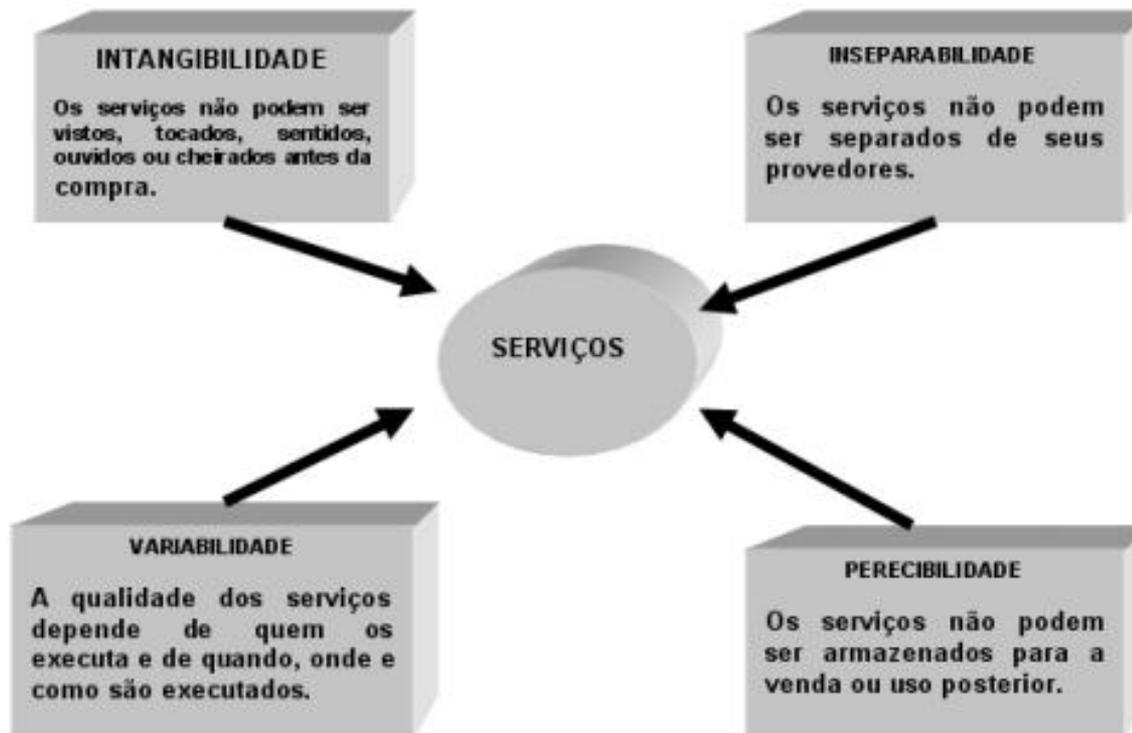
- Tempo
- A organização do trabalho da equipe no consultório
- Integralidade do cuidado e na divisão de tarefas

# Odontologia: Serviço ou Produto?

- Alta complexidade
- Materiais e fornecedores
- Profissionais especializados
- Equipe auxiliar

# Produto ≠ Serviço

- Produto é tudo aquilo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazer um desejo ou uma necessidade do consumidor.



# Serviços Odontológicos

- Exercício da Odontologia
- Gestão de um consultório odontológico,
- Planejamento estratégico
- Análise financeira
- Administração de pessoal

# As habilidades requeridas:

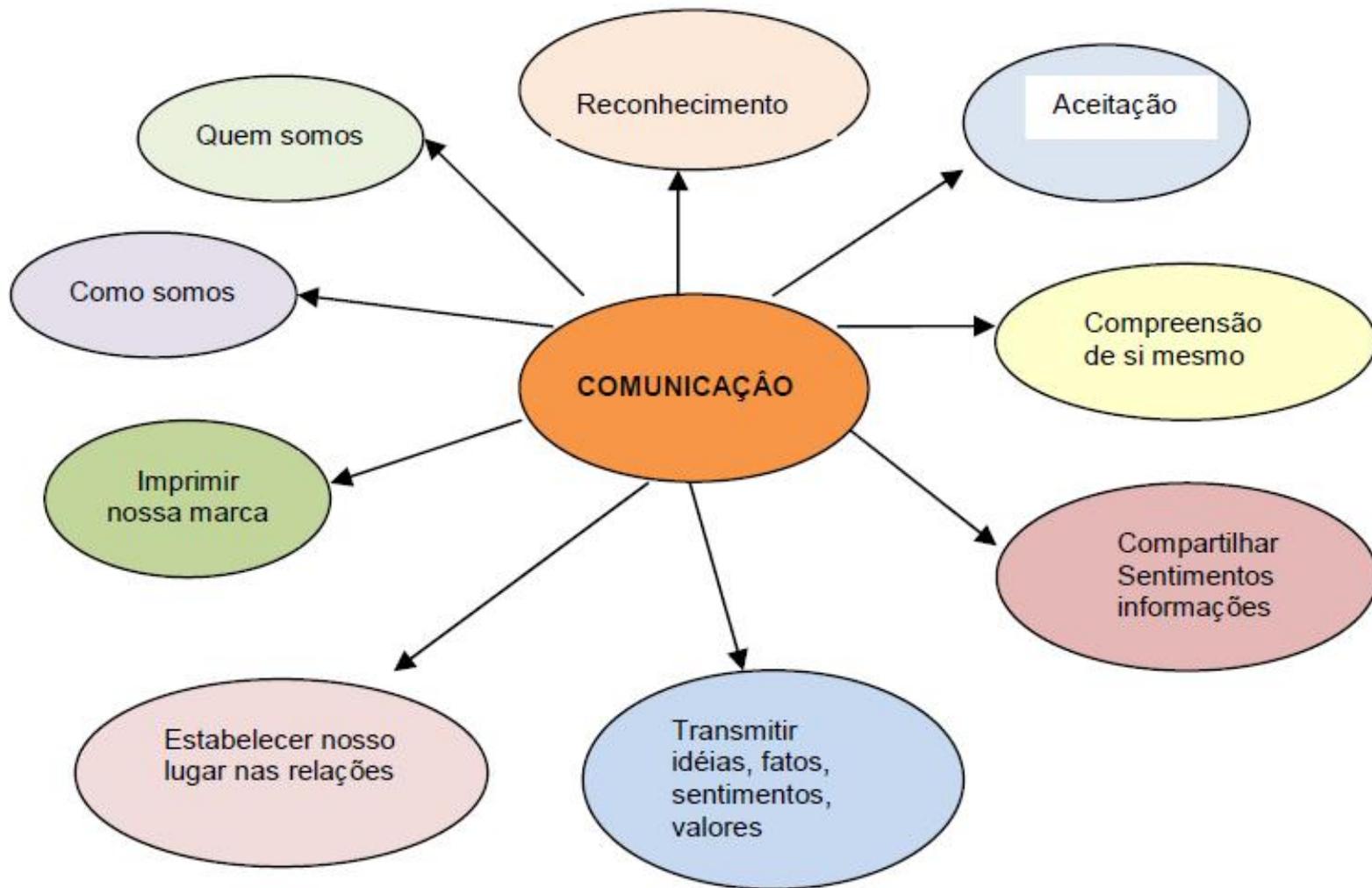
- Aplicar princípios e técnicas da administração financeira e de recursos humanos.
- Preencher fichas e relatórios de produção e produtividade.
- Utilizar programas específicos de Informática para área Odontológica.
- Utilizar e orientar acerca do sistema de informação em Odontologia.
- Supervisionar o trabalho do pessoal auxiliar.
- Acompanhar as ações desenvolvidas por pessoal auxiliar, na prestação de cuidados em Saúde Bucal.

# 2 – Processos da Comunicação e suas Interferências

- do latim “comunicare” = dizer tornar comum
- O objetivo da comunicação é o reconhecimento e a aceitação
- Envolve a compreensão e o compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas
- Podendo ser verbal, por meio da linguagem escrita e falada,
- Não-verbal, por manifestações de comportamento não expressas por palavras.

# Comunicação

- É um recurso de intuição e de expressão, o meio pelo qual o ser humano expressa a sua maneira de ser.



# Você acha difícil se comunicar?

- Quais os motivos?
- Timidez?
- Medo de aceitação?
- Quais são as suas dificuldades?

- A comunicação é um processo que envolve a compreensão e o compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, cuja mensagem e o modo como se dá essa troca exerce influências no comportamento das pessoas envolvidas

# “Cadê a Coisa?”

- A maior dificuldade na comunicação interpessoal é o desconhecimento de que o receptor não é uma extensão do emissor da mensagem e vice-versa

# Competência Interpessoal

- Percepção apurada da situação, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação;
- Habilidade de resolver os problemas interpessoais de forma efetiva e realista;
- Solução alcançada de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

# Percepção

- Processo pelo qual o indivíduo toma conhecimento do mundo externo
- Perceber é trazer à consciência, o que acontece a nossa volta e dentro de nós
- **Perceber é interpretar a realidade a partir dos próprios referenciais internos**

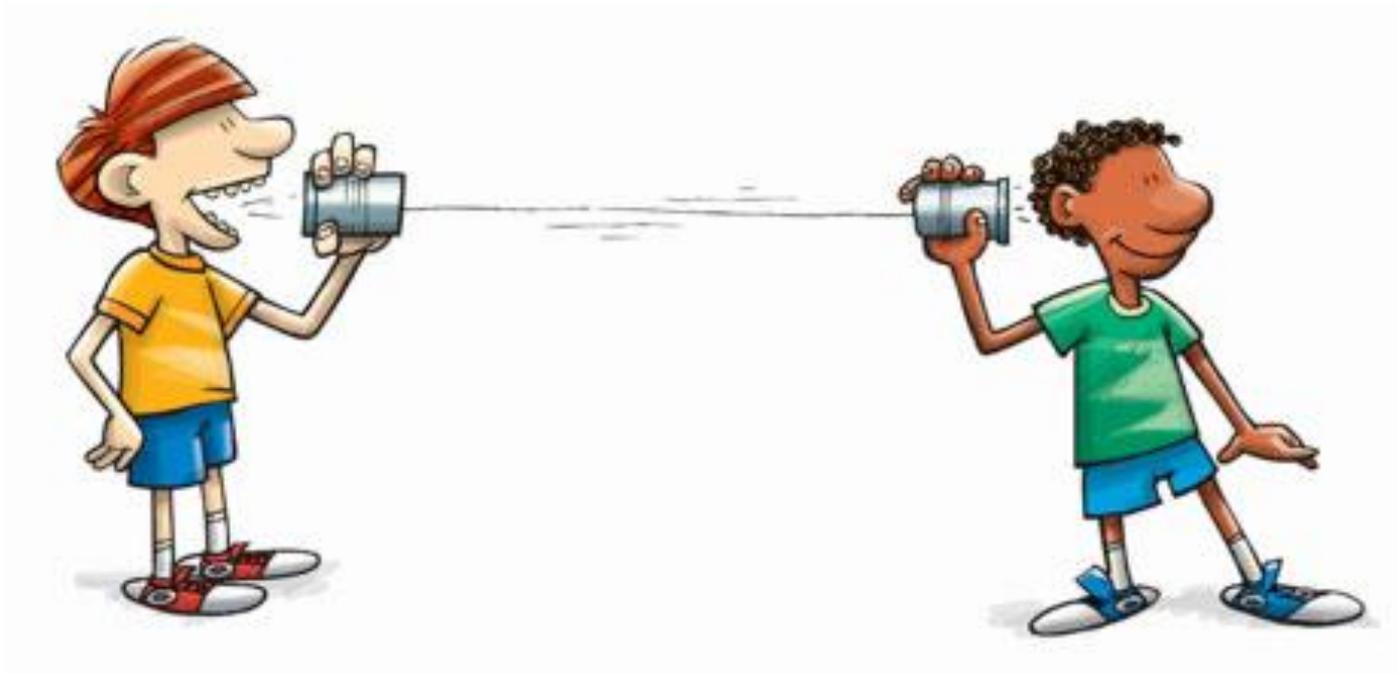
# Emissor x Receptor

- comunicar-se é ter uma ponte de *compreensão* entre quem comunica e quem recebe a informação, de forma que possam compartilhar sentimentos e informações. É através dessa ponte que o indivíduo transmite suas idéias, fatos, pensamentos, sentimentos e valores as outras pessoas.

# Processo Comunicacional

- Fonte – que é o Emissor dessa idéia
- Mensagem – que é a expressão da idéia que se quer transmitir
- Meio ou mídia - é o que leva a idéia, o veículo.
- Receptor – que é aquele que recebe a ideia.

# Quais são os meios + utilizados?



## INTERNET

02 de Setembro de 2009 • 08h22 • atualizado às 12h59

# Mulher é demitida por enviar e-mails com texto em caixa alta

0



0



Tweetar



Curtir

A comunicação na era do e-mail e SMS exige uma etiqueta um pouco diferente da utilizada na vida real, já que não se pode contar com a linguagem corporal nem com o tom da voz de quem fala. E isso pode causar mal-entendidos. Na Nova

Zelândia, a contadora Vicki Walker foi demitida por não saber lidar muito bem com e-mails - e recebeu cerca de US\$ 17 mil como compensação.

# Interferências na Comunicação

- Estado físico e/ou emocional,
- Palavras de duplo sentido,
- Escolha inadequada do meio,
- Dificuldade de expressão
- Timidez,
- Nível de interesse pelo que está sendo transmitido,
- Excesso de intermediários,
- Presença de preconceitos,
- Medo de expressar opiniões,
- O estado psicológico da pessoa que fala ou da que escuta é também relevante para o processo.

# Comunicação Interpessoal

A comunicação e o comportamento humano estão em três categorias básicas: passividade, agressividade e assertividade.

- Passividade: relutância ou incapacidade de expressar com segurança o que você pensa e sente.
- Agressividade: não leva em conta os objetivos das pessoas nem seus sentimentos, gera amargura e frustração e, em consequência, a resistência.
- Assertividade: é a alternativa para os extremos da passividade e agressividade. Está baseada no respeito por você e pelo outro. Há um espírito de colaboração e respeito das duas partes.

# Você já passou por estas situações?



# Assertividade

## Comportamento Assertivo



# Comunicação Não Verbal

- 07% - palavras ( o que a pessoa diz)
- 38% - tom de voz, inflexão ( a maneira como fala)
- 55% - corpo, olhos, mãos, braços, pernas, dedos (expressão e gestos)

<b>Postura</b>	<b>Arrogante, desafiadora, provocante</b>	<b>Tensa, cabisbaixa, encolhida</b>
<b>Gestos</b>	<b>Bruscos, desconfiados</b>	<b>Tímidos, desajeitados, inseguros</b>
<b>Expressão facial</b>	<b>Irônica, de desprezo</b>	<b>Ansiosa, insegura, buscando aprovação, aceitação</b>
<b>Tom de voz</b>	<b>Cortante, agudo, agressivo</b>	<b>Baixo, pouco expressivo</b>
<b>Palavras</b>	<b>Não faça, vá você, faça você</b>	<b>Você que sabe, como você achar melhor</b>

# Análise Transacional

- se eu me percebo como inferior a alguém a tendência é que eu me mostre mais submisso e passivo;
- se eu me percebo como superior, a tendência é que eu seja mais impositivo, agressivo ao me relacionar com os outros, porém se tenho consciência das minhas qualidades e limitações, não vou aceitar que o outro me agrida ou me desvalorize, vou procurar estabelecer relações de parceria, de crescimento mútuo

- Comunicação Informativa: O indivíduo necessita estar informado, aprender sobre as suas atividades e realizações. A informação típica descreve, explana, define ou demonstra algo.
- Comunicação Persuasiva: Acrescentar evidências, racionalizações e sugestões às convicções, sentimentos, experiências e motivações dos receptores, influenciando-os em suas atitudes e comportamentos.

# Comunicação e Confiança

4C's da Confiança (Harkins ):

- Cuidar
- Comprometimento
- Clareza
- Consistência

# Minimizando as Dificuldades

- Habilidade de transmissão, que é a capacidade de se fazer compreender por outras pessoas;
- Habilidade de escutar, que é a capacidade de entender os outros ( por exemplo, ter empatia, prestar atenção e ler a linguagem corporal e os sinais não-verbais).

# A arte de escutar



# Escuta Ativa

- ◆ Empatia - A escuta ativa exige uma certa sensibilidade às pessoas com quem estamos tentando nos comunicar, suas atitudes, emoções e sentimentos.
- ◆ Reflexão- Ao refletir tanto sobre o conteúdo como sobre a emoção ou os sentimentos existentes por trás dele, pode-se repetir a mensagem com suas próprias palavras, a outra pessoa terá oportunidade de responder com informações adicionais.
- ◆ Feedback - Como a comunicação eficaz é um processo de troca bidirecional, o uso do feedback é mais uma maneira de se reduzir falhas de comunicação e distorções.

# Feedback

Para que o feedback seja eficaz procure:

- • Evitar adotar atitude defensiva;
- • Ouvir com atenção e considerar ao menos 1% de possibilidade;
- • Refletir sobre o que ouviu;
- • Pedir esclarecimentos se necessário;
- • Agradecer pelo feedback recebido.
- Algumas sugestões para superar dificuldades:
  - • Estabeleça uma relação de confiança recíproca para diminuir as barreiras entre comunicador e receptor.
  - • Reconheça que o feedback é um processo de exame conjunto.
  - • Aprenda a ouvir, a receber feedback sem apresentar reações emocionais (reativas, defensivas) intensas.
  - • Ao dar feedback, aprenda a ser hábil, sem conotações emocionais intensas.

# Dúvidas?

- **femague@flaviopavanelli.com.br**

"Não tenha medo de crescer lentamente. Tenha medo, apenas, de ficar parado." -- ***Provérbio chinês***