

## ***A resposta às crises é o que diferencia e marca a história das empresas***

Desde 20 de março, quando foi decretado oficialmente que o Brasil está em estado de calamidade pública, o Governo Federal poderá manter ou aumentar os gastos públicos, ainda que se registre uma diminuição de receitas, a fim de proteger os empregos dos brasileiros com a queda de arrecadação por conta da pandemia de COVID-19. Antes disso, em 5 de fevereiro, o Ministério da Saúde anunciou o aumento de alerta em saúde de perigo eminente adotando medidas de contenção da pandemia, tais como, a contração de médicos, compra de medicamentos, insumos e equipamentos hospitalares. Em ambos os casos, configuram-se como medidas protetivas.

E o que o segmento da Odontologia Suplementar pode fazer nesse momento? Cruzar os braços e esperar a poeira baixar? De maneira nenhuma. Embora o novo cenário tenha paralisado o mundo sem qualquer aviso antecedente, dificultando ações imediatas para efeitos causados, precisamos nos adaptar à nova realidade. Portanto, mesmo que estejamos em casa, como é o recomendado, ficar sem ação não é uma opção. O momento atual, além de exigir as práticas básicas de boa gestão, incluindo o aconselhamento com especialistas, requer o estabelecimento de iniciativas que vão corroborar para enfrentar esse momento que não sabemos quanto tempo irá durar. Instituir um comitê de crise para ingressar em um modo de gestão e operação em que as decisões sejam tomadas, implementadas e comunicadas, de maneira remota e mais rapidamente, é fundamental.

Assim como o Ministério da Saúde faz recomendações à população sobre como evitar a contaminação do coronavírus com procedimentos e protocolos a serem seguidos, se faz necessário – mais do que nunca – adotar o mesmo caminho nas empresas em que atuamos. Cada operadora de plano odontológico deve seguir seus próprios processos internos e os procedimentos e protocolos de atendimento validados pela agência reguladora para divulgação junto às suas redes credenciadas e beneficiários. A combinação de todas as ações visa a potencializar os aspectos de segurança que envolvem a relação entre cirurgião-dentista e paciente.

Sabemos que, para alguns tipos de problemas e doenças bucais, é praticamente impossível que o odontólogo deixe de atender seu paciente, porém há outros casos que o profissional deve utilizar a tecnologia a seu favor para consultas simples e orientações remotas. Por esse motivo, é de extrema importância que as operadoras estejam preparadas para se comunicar com seus públicos e deem todo o suporte necessário aos cirurgiões-dentistas e usuários, levando informação de utilidade pública, orientadas pelos meios oficiais do governo, e seguindo protocolos que permitam passar por essa situação emergencial, preservando ao máximo a integridade física de todos neste processo. A imagem e a reputação de uma companhia dependem muito da capacidade de reação frente aos dilemas. Contem conosco para, juntos, ultrapassarmos este período desafiador.

(\*) **Geraldo Almeida Lima** é presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo – SINOG.

\*\*Artigo originalmente publicado em 31/03/2020 em

<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/ficar-sem-acao-nao-e-uma-opcao/>

**Fonte:** SINOG, em 01.04.2020