

Original desde 1967

Volume 39 • Nº 2 • Abril | Junho 2006

Ortodontia **SPO**

Série Ouro

O UNIVERSO AO SEU ALCANCE



2006 | SPO

15º CONGRESSO BRASILEIRO DE ORTODONTIA

4 A 7 • OUTUBRO • 2006 • ANHEMBI • SÃO PAULO

A Ortodontia é multidisciplinar



Informação e cultura para o especialista.

- | | | |
|--|---|---|
| Trabalhos de pesquisa e estudos clínicos | ■ | Especial Orto2006-SPO |
| Ortodontia & Estética - Tratamento ortodôntico em pacientes adultos - Parte III: | ■ | Ortodontia Multidisciplinar - Odontologia Restauradora em integração com a Ortodontia |
| Disfunção Temporomandibular | ■ | Questões Contábil, Fiscal e Trabalhista |

SOCIEDADE PAULISTA DE ORTODONTIA E ORTOPEdia FUNCIONAL DOS MAXILARES



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA ODONTOLOGIA

No seu início os computadores eram considerados máquinas desenhadas para a automatização de determinadas tarefas, mas com o tempo eles evoluíram tornando-se portáteis mais rápidos e poderosos e com a evolução das linguagens de programação e dos sistemas operacionais, apoiados mais recentemente pela melhoria dos sistemas de telecomunicações que permitirão que as máquinas adquiram a função de se intercomunicarem, passando também a gerenciar a informação de forma rápida e eficiente.

A informação bem organizada é um produto de enorme valor nos dias atuais. Ao falar dela falamos também de organização e administração. A Tecnologia da Informação (TI) não é somente útil para as grandes empresas, ela pode ser utilizada nas clínicas e consultórios odontológicos, trazendo ótimos resultados.

Se considerarmos a informação um bem que agrega valor ao nosso consultório, nada melhor do que procurar ferramentas que a torne um diferencial competitivo, sem, contudo gerar gastos enormes. O melhor custo/benefício encontramos na informatização e na utilização de Software de Gerenciamento de clínicas ou consultórios. Mas, na hora de escolher como informatizar e qual sistema utilizar, alguns cuidados devem ser tomados e as escolhas precisam ser bem-feitas, caso contrário, podemos perder dinheiro e o que é mais importante, comprometer a eficiência.

Podemos citar alguns cuidados, que às vezes fazem a diferença entre o sucesso e a falência do projeto de informatização:

1. Definir as razões pelas quais queremos informatizar (marketing, eficiência, pesquisa, comunicação, ensino continuado etc...).
2. Fazer com que o pessoal auxiliar participe, levantando dúvidas, dando sugestões e se envolvendo no projeto.
3. Elaborar estudo ergonômico da localização dos micros no consultório.
4. Examinar softwares em congressos, feiras, (não seja impulsivo, lembre-se de que, uma vez implantado o sistema



MOACYR MENÉNDEZ
Cirurgião-Dentista; Mestre e doutor em Prótese Dental e ex-professor titular da Disciplina de Informática Odontológica do curso de Odontologia da Universidade de Guarulhos.

no consultório, é muito difícil trocá-lo).

5. Faça download do software demo desejado, normalmente disponível no site do fabricante.
6. Consultar profissionais da área de TI e Marketing com conhecimentos da área da saúde.
7. Pesquise na internet e obtenha informações sobre o software e a empresa.
8. Antes da escolha final consulte colegas que já utilizem os sistemas por você selecionados, para decidir com total certeza.
9. Fazer um curso básico de informática, para agilizar o uso dos micros e do sistema tanto por parte do cirurgião-dentista quanto do pessoal auxiliar. Se possível solicite um treinamento na própria empresa onde comprou o software.
10. Na compra do equipamento este deve estar adequado à finalidade proposta.

Sem nos deter nas explicações do que é o Marketing e de como as suas estratégias seriam aplicadas à Odontologia, parece-me lógico concluir que toda estratégia precisa de um planejamento e que no nosso caso se inicia com uma análise da nossa situação, ou seja, dos nossos dados. Isto quer dizer que, para melhorarmos o nosso rendimento, precisamos conhecer o número de clientes ativos e inativos, clientes novos e de retorno efetivo, definir o tipo de perfil dos pacientes da clínica (idade, sexo, profissão, classe social etc.), quantidade de pacientes por convênio e particulares, faturamento, contas a pagar e receber, orçamentos apresentados e aprovados e muitas outras informações que, sem dúvida, tornam-se muito difíceis de serem obtidas quando não estamos utilizando os meios necessários para trabalhar estas informações.

Os programas administrativos geralmente trazem os mesmos módulos de cadastro de clientes, agenda, controle financeiro, controle de estoque, mala-direta, pacientes devedores, anamnese e assim por diante. O que diferencia um dos outros é logicamente a maneira como eles apresentam esses módulos.

A seguir, algumas das características e requisitos que considero importante que sejam observados na escolha do seu sistema de informação:



Cadastro do paciente - É o local onde você identifica o seu paciente. Esta tela tem de ser de fácil visualização e rápido preenchimento. Deverá ser uma tela limpa, sem muitos enfeites.

O banco de dados que guarda estas informações deverá trabalhar com vários cirurgiões-dentistas, convênios e consultórios, em rede ou monousuário, ou seja, tem que compartilhar a informação e permitir sua consulta de diversas maneiras.

Se ainda for possível o acesso ao banco de dados via WEB, será um ótimo recurso a ser considerado.

Ao cadastrar pacientes menores ou dependentes, seus dados devem estar ligados à ficha do responsável, incluindo os médicos que devem ser consultados em caso de alguma emergência, e alertas em caso de alergias e doenças que requerem tratamentos especiais. Permitir o agendamento de consultas a partir do módulo de cadastro. Validação do CPF, auxílio no preenchimento da rua e CEP, fotografia do paciente, classificação através de palavras-chave e controle de indicações são facilidades úteis no processo de cadastramento.

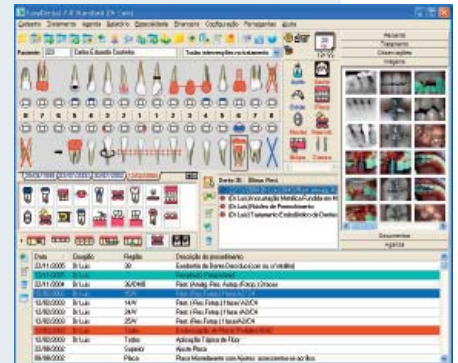
Anamnese - Alguns programas já trazem os questionários pré-configurados o que facilita em alguns casos, mas o ideal é que elas possam ser configuradas pelo cirurgião-dentista de acordo com o que ele achar adequado. O sistema deverá sempre apresentar alertas para problemas existentes na anamnese. Um exemplo é a interconexão da anamnese com o banco de dados de medicamentos, que no momento de prescrever uma receita bloquearia automaticamente a prescrição de algum medicamento, que já havia sido relatado como problemático para esse paciente.

A anamnese deve ser impressa com boa apresentação para facilitar o preenchimento pelo paciente. Não esquecer de pedir para o paciente assinar e datar a ficha de anamnese. É uma prevenção legal contra qualquer processo no caso de acidentes no consultório.

Uma observação de anos de trabalho em um consultório informatizado é que os pacientes adoram seus computadores,

sua tecnologia, mas na primeira consulta querem ser ouvidos e ter toda a atenção do profissional. Portanto, não utilize em demasia o seu computador nesta primeira entrevista. Dela depende ganhar ou não um novo cliente.

Odontograma ou ficha clínica - A ficha clínica ou odontograma digital deve ser de fácil preenchimento, trazendo mais recursos do que aqueles que temos na ficha de papel. Entre as opções desejadas da ficha clínica temos o desenho dos dentes, que deve ser o mais anatômico possível, separando a dentição permanente, decídua e composito, quando necessário, um odontograma com a dentição mista. Recomendaria ainda a apresentação de todas as faces dos dentes, mesial, distal, oclusal e proximais, o que facilitaria muito a marcação exata do procedimento a ser realizado, saindo do formato plano do papel para uma visão tridimensional. Os procedimentos a serem marcados no odontograma devem ser feitos através de ícones ou símbolos gráficos, localizados em posições de fácil visualização e manuseio utilizando a opção do Windows arrastar e soltar.



Devemos evitar aqueles odontogramas em que temos que digitar qualquer tipo de procedimento e os que utilizam muitos cliques do mouse para fazer a marcação. O plano de tratamento deve ser apresentado automaticamente após terminar a marcação dos tratamentos. O histórico dos tratamentos deve permitir separar os tratamentos pré-existentes, os finalizados e os que ainda estão a realizar, apresentado a data e a hora, além de um bloco de anotações para os esclarecimentos que se fizerem necessários. As anomalias como dentes girovertidos ou inclusos também devem ser representados graficamente.

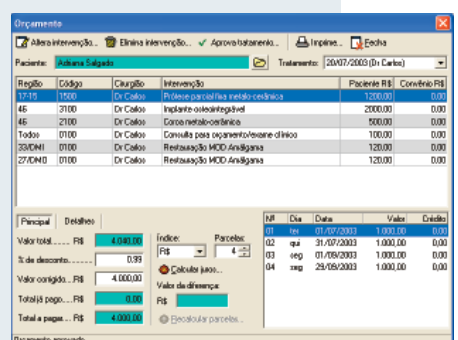
Devemos evitar aqueles odontogramas em que temos que digitar qualquer tipo de procedimento e os que utilizam muitos cliques do mouse para fazer a marcação.

O plano de tratamento deve ser apresentado automaticamente após terminar a marcação dos tratamentos.

O histórico dos tratamentos deve permitir separar os tratamentos pré-existentes, os finalizados e os que ainda estão a realizar, apresentado a data e a hora, além de um bloco de anotações para os esclarecimentos que se fizerem necessários. As anomalias como dentes girovertidos ou inclusos também devem ser representados graficamente.

Plano de tratamento ou previsão do orçamento - Feito o exame clínico,

o plano de tratamento é gerado automaticamente sendo apresentado na tela, facilitando o processo de negociação e elaboração do orçamento. Isto deve



ser feito de forma rápida e eficiente, passando transparência e segurança para o paciente.

Devemos ter a facilidade de fazer o orçamento por partes, selecionar alguns tratamentos do global e dar o valor em separado, além de entrar na conta corrente direto do orçamento.

É importante também que o software realize na apresentação do orçamento, de forma automática, a separação entre valores cobertos pelo convênio, coberturas parciais e particulares, assim como os parcelamentos fixos e variáveis com a aplicação automática dos juros.

Data	Lançamento	Histórico	Debitos	Creditos
01/07/2003	CF Paciente	Manoel Silva Prado		350,00
10/07/2003	Aluguel	Aluguel - consultório 06 meses	1.400,00	
15/07/2003	Imposto	Imposto	60,00	
20/07/2003	Conta	Transferência Clínica	530,00	
25/07/2003	CF Paciente	Carlos Machado 1/3		400,00
25/07/2003	Condomínio	Condomínio Sala	800,00	
28/07/2003	CF Convênio	Alexandre Moutão		400,00

Controle financeiro - É um dos módulos que mais auxilia o cirurgião-dentista na administração do consultório.

Este módulo deve ser totalmente integrado ao módulo clínico.

A aprovação de um plano de tratamento deverá gerar automaticamente as parcelas do orçamento na conta corrente do paciente e alimentar o módulo de contas a receber.

No pagamento de parcelas são gerados créditos no fluxo de caixa do sistema, sendo que a emissão de recibos é feita de forma automática.

Este módulo nos permite controlar a emissão de carnês para pagamento (pacientes de Ortodontia), emissão de relatórios de pagamentos de clientes, contas a pagar/receber, total recebido, atrasados a receber, emissão de recibos, cálculo do imposto de renda (carnê leão), folha de pagamento de funcionários, recebimento de convênios, preenchimento de fichas de convênio. Fluxo de caixa diário e mensal.

Os dados do desempenho financeiro deverão ser analisados através de gráficos estatísticos e comparativos, podendo ser gerados para os cirurgiões-dentistas individualmente ou para a clínica.

Estatísticas operacionais - As estatísticas operacionais ou relatórios das atividades da clínica ou consultório são dados muito úteis no planejamento das estratégias de marketing. Uma funcionalidade destes relatórios deve ser a capacidade de, através de filtros específicos, gerar relatórios em múltiplos formatos tais como MS Excel, PDF, HTML, DOC etc.

Dados como a quantidade de tratamentos realizados. Exemplo: quantos amálgamas foram realizados do mês um

até o mês três ou quantas resinas foram realizadas em determinado período? Qual o tratamento mais realizado na clínica? Quais os meus períodos de menor atendimento clínico?

Fazer pesquisas de tratamentos interligando dados do cadastro dos clientes como idade, sexo, a dados da clínica como próteses removíveis efetuadas, próteses totais, coroas cerâmicas etc. (ou seja, um banco de dados relacional). Fazer gráficos de tratamentos, tempo trabalhado, custo hora, ociosidade. Relatórios e estatísticas operacionais com geração de gráficos de atendimento a convênios, indicação de pacientes, faixa etária, tratamentos realizados, orçamentos realizados x aprovados e outros...

O cálculo dos custos diretos e indiretos da clínica, assim como o valor da hora-clínica e os custos dos procedimentos são outros relatórios que devem estar disponíveis.

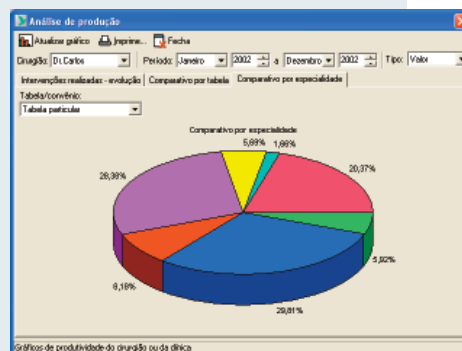
Agenda - A agenda deve apresentar na tela a visualização do mês, semana e dia, sendo totalmente configurável para as necessidades do cirurgião-dentista.

Colocar o nome do paciente na agenda, assim como os números de telefone e e-mail para confirmar a consulta. Possibilidade de marcar pacientes novos sem estar cadastrados.

Permitir de forma ágil a marcação múltipla de horários para um mesmo paciente, assim como agendar o retorno dos pacientes após terminar o tratamento.

Marcar compromissos pessoais, diferenciar agendamentos de convênios ou particulares, assim como bloquear a agenda em caso de ausência para congressos ou viagens, através de cores diferentes.

Visualização da agenda através da Internet é uma funcionalidade muito importante nos dias de hoje, assim como a compatibilidade com agendas portáteis como



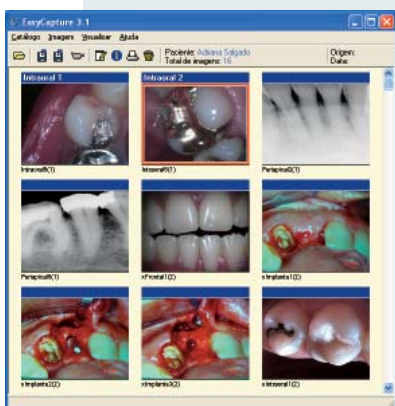
Dia	Ter-28/07	Qua-29/07	Qui-30/07	Sex-31/07	Sáb-01/08
08:30	08:30 - Adilson Saldes	08:30 - Ricardo	08:30 - Mauro Casa Rodrigues	08:30 - Valério Casa Rodrigues	08:30 - Paulo Casa Rodrigues
09:00	09:00 - Mauro Casa Rodrigues				
09:30	09:30 - Paulo Casa Rodrigues				
10:00		10:00 - Melissa Gonçalves		10:00 - Renato Pires	
11:00		11:00 - Roberto Ruy			
13:00	13:00 - Valério Pires		13:00 - Patrícia		13:00 - Adilson Saldes
13:30					
14:00					
14:30					



os Handheld ou Palm.

Um lembrete dos pacientes que fazem aniversário é interessante, assim como também dos pacientes com saldo negativo (devedor) e da posição dos serviços enviados ao laboratório. Impressão da agenda.

Nos consultórios de Ortodontia, a agenda deverá ter referências aos clientes que estão aguardando, tempo de espera, clientes na cadeira, clientes atendidos, cadeira vaga e cliente que faltou; isto auxilia na otimização do atendimento, gerando um tempo de espera menor do paciente.

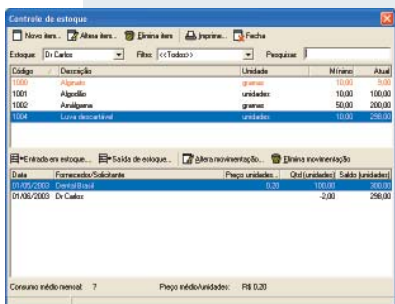


Captura e tratamento de imagens - O software deve possuir drivers que suportem a captura de imagens através de câmeras intra-orais, scanners, câmeras digitais, raios-x digitais etc.

O banco de dados de imagens deve aceitar vários formatos de imagens, e criar slide shows de forma fácil e rápida para ilustrar o tratamento dos clientes.

As imagens gravadas no catálogo podem ser ajustadas, alteradas, ampliadas, comparadas, exportadas e impressas.

Uma opção interessante seria a criação de um álbum virtual com as imagens do cliente que ficará à disposição do mesmo para visualização ou download.



Estoque - Ter um grande estoque não é a melhor opção nos dias de hoje. O mais indicado é trabalhar de uma forma mais racional evitando ter dinheiro imobilizado desnecessariamente.

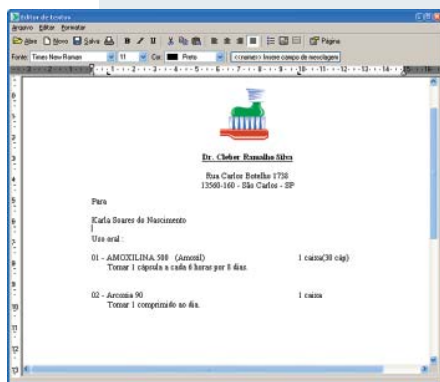
Mesmo assim, devemos controlar o nosso material de consumo mínimo, com relatórios de materiais em estoque mínimo, relatório contábil, valor do estoque, gastos com mate-

riais, atualização dos valores. Controle por cirurgião-dentista ou pela clínica. Relatórios de materiais mais utilizados para que se possa sugerir compra mais apropriada, indicando o valor e o local da última compra. A compra direta de forma automática entre o sistema e os distribuidores de materiais muito em breve será um fato comum, facilitando a manutenção do material de estoque.

Controle de trabalhos de laboratório - Todos os cirurgiões-dentistas que se utilizam de serviços de um laboratório de prótese, sabem a dificuldade de manter um rigoroso controle sobre o envio e a data de recebimento dos trabalhos. Para melhorar isso o software deve imprimir uma ficha de saída dos trabalhos e solicitar na data certa o retorno e a baixa do pedido no banco de dados. Se não confirmar a entrega do trabalho, deve ter um link para ligação via VOIP ou comunicadores instantâneos como o MSN ao laboratório. Controle do pagamento dos serviços, relatório mensal de serviços executados com discriminação do valor para cada procedimento. Pesquisar o andamento do serviço (listar os serviços que estão no protético, os que estão na clínica e quais voltaram). Tabelas de preços de protéticos interligadas ao sistema, se mudarem a tabela, a atualização deve ser automática, ou devem avisar para alterar a sua. Facilidade do envio de dados do paciente como fotografia do dente com a escala de cores para facilitar a escultura de uma cerâmica.

Senhas com níveis de acesso e proteção para os dados registrados - Ter vários níveis de acesso ao sistema é uma boa medida de segurança, mais no sentido de não perder dados do que de segurança monetária. Os softwares devem estar integrados à Internet e como tal devem ter senhas de acesso trabalhando com sites seguros. Num futuro próximo estaremos até recebendo dos nossos clientes através destes sites. Não exagere no número de senhas (secretária, cirurgiões-dentistas, auxiliar etc...) e opções de segurança. Elas mais atrapalham do que auxiliam.

Backup dos dados - Nada mais triste do que chegar um dia no seu consultório e não encontrar o seu banco de dados, com todas as suas informações tão preciosas; por isso uma dica muito especial é se habituar a fazer backup não só em pastas específicas do seu computador como também em mídias externas. Faça isto rotineiramente, utilize no mínimo duas unidades de gravação externa como CDs ou DVDs para guardar os seus dados. Uma outra opção interessante seria o backup para um servidor



seguro na internet.

Editor de textos

- Nada melhor do que ter um editor de textos com recursos avançados de formatação para a elaboração de documentos; muito melhor quando ele estiver integrado ao banco de dados com

todos os nossos pacientes cadastrados e com o qual possamos emitir qualquer tipo de impresso personalizado. Entre esses impressos temos os atestados para fins trabalhistas, fins escolares, recomendações pós-operatórias, termo de responsabilidade, declarações, contratos, autorização para diagnóstico e/ou execução de tratamento, pedidos de exames complementares para cirurgia, implante, textos de orientação ao cliente, certificados de boa escovação para crianças etc.

Importante também é a emissão de etiquetas de endereçamento para a mala-direta, ou seja, para todas as cartas enviadas. Imprima várias vezes as etiquetas da sua lista de pacientes e destine uma lista para cada tipo de carta. Exemplos: aniversariante ou retorno.

Banco de dados de medicamentos - Muitos softwares já têm o DEF (Dicionário de Especialidades Farmacêuticas) incluído. Na avaliação dos dados deste módulo devemos verificar se o mesmo tem as seguintes informações: nome comercial, apresentação, indicação, contra-indicação, posologia, observação, nome químico, inserir novo medicamento, alterar medicamento, excluir medicamento, imprimir receita.

Os sistemas devem ter no módulo de impressão de receitas um alerta de restrições terapêuticas – o qual deve exibir mensagens nas prescrições de medicamentos relatados como perigosos na anamnese.

Módulos especiais - O sistema utilizado não sendo

desenhado para áreas específicas da odontologia deverá ter ainda módulos específicos para Odontopediatria, Cirurgia, Implantodontia, Prevenção, Periodontia, Endodontia e outras.

No caso de Orto-

dontia sugerimos os programas específicos para gerenciamento das clínicas dadas as suas múltiplas variáveis.

Interfaces de comunicação - O banco de dados deve ser compatível com a internet. Nos dias atuais precisamos pensar em um acesso global às informações dos nossos pacientes. O nosso banco de dados de material de estoque deve estar interligado com as dentais, via internet, podendo fazer a compra do material abaixo do estoque mínimo, sem termos que interferir neste processo.

Transmissão de imagens via modem, para laboratórios protéticos, colegas cirurgiões-dentistas, serviços de Radiologia, hospitais, centros de diagnóstico, segunda opinião serão opções muito utilizadas neste mundo interconectado. Disponibilizar módulo de chat interno para troca de mensagens entre os usuários do sistema. Envio de mensagens aos participantes da rede no consultório. Correio eletrônico ou e-mail para receber novos clientes e marcar consultas, interligado à agenda. Integração com software de Videoconferência e VoIp. Sem esquecer que as atualizações dos sistemas utilizados deverão ser facilitadas através do download das novas versões.

Existem muitos sistemas de gerenciamento de clínicas e consultórios odontológicos. Citaremos alguns deles: Dentalis, Dental Clinic, Dental Office 2006, Easy Dental 7.0 Standar / Clínica, ProDent 9.2, Dental Máster, IS-Odonto, Dental Pro, Dental Manager .

Específicos para clínicas de Ortodontia: Dental Orthodontics 2006, Efficient Gestão Ortho, Radiodoc - Radiocef, Ortho Manager, Ortho Easy, Ortodata Análise, Ortho Freeware.

Sistemas para convênios: Dentalis Convênio, Enterprise - Easy Dental e outros.

Nos dias atuais tudo gira em torno da informação e, sem dúvida, aquele que souber reconhecer isto se tornará um profissional melhor qualificado para este mercado competitivo. Se você ainda não informatizou o seu consultório ou clínica não perca mais tempo, tenho certeza que os benefícios serão muitos e levarão você a ter um sucesso profissional muito mais rápido, agregando valor a seu trabalho. ■

Fotos cortesia: Easy Dental (www.easysoft.com.br/) e Orthoefficient (www.orthoefficient.com.br)

