

Legislação

Como a arquitectura afecta a relação entre dentista e paciente

O que deve um médico dentista procurar num arquitecto no momento de remodelar a sua clínica ou construir uma nova? Como pode a arquitectura do espaço clínico ajudar na relação entre o médico dentista e os pacientes? O arquitecto Tiago Andrade Santos, do atelier 38N9W, com sede no Porto e Oeiras, responde às perguntas e deixa conselhos que foi descobrindo no seu trabalho directo com médicos dentistas e quase uma dezena de clínicas dentárias.

Que aspectos consideraria fulcrais na concepção de uma clínica dentária actual e moderna e porquê?

Imagine que chega a um supermercado e encontra a fruta misturada, em tabuleiros de plástico pouco iluminados. Imagine agora que chega a outro supermercado e encontra a mesma fruta, separada, em caixas de madeira, a luz a realçar as cores que vão do verde das limas, ao vermelho dos morangos. Onde preferia comprar a fruta? Somos convencidos pela visão e pelo sentimento. Actualmente, 80 por cento da decisão de compra é emocional e apenas 20 por cento é baseada em factos. A saúde é também um negócio, e como tal deve dedicar alguma energia para captar os 80 por cento da atenção dos clientes.

Fulcral na concepção de uma clínica é a definição de um ambiente, um conceito que seja coerente com as ambições da equipa que irá trabalhar diariamente nesse espaço. A entrada, a sala de espera, corredores e consultórios devem ser pensados de forma a transmitir ao utente uma sensação de higiene, saúde, competência e confiança, e a provocar o lado emocional do paciente. Enquanto a sala de espera é desenhada para proporcionar um espaço confortável a quem chega, o consultório é pensado de forma a se tornar na ferramenta perfeita para os médicos. A distância entre a cadeira e a bancada, a localização e a dimensão das gavetas, é tudo pensado



Tiago Andrade Santos. O arquitecto defende que a definição do ambiente na concepção de uma clínica é fulcral

**Clínica
Manuel Neves,
Porto**



“ A arquitectura de qualidade ajuda-o a valorizar o seu serviço, os seus pacientes, e cria um ambiente agradável para trabalhar. ”

ao centímetro para se adaptar à forma de trabalhar de cada médico. Deve ser tudo pensado de forma a respeitar o conceito que se define no início e também para seduzir quem entra.

Da mesma maneira que considera que a profissão de dentista tem uma componente de psicanálise, acha que a clínica deve ter uma componente “lar ou familiar” no sentido de facilitar a relação entre o paciente e toda a equipa médico-dentária?

Seja de que negócio se fale, a relação entre quem procura o produto ou serviço e quem o oferece é essencial. Não compramos nada de alguém de quem não gostamos

e apostar nas relações é importante. O segundo aspecto essencial de um negócio com sucesso é a paixão e entusiasmo com que ele é desempenhado. No caso da dentária, a relação entre médico e paciente é uma que exige confiança.

Um paciente chega a uma clínica nervoso, na cadeira encosta-se e abre a boca, ficando exposto e à “mercê” das mãos do médico. Nesta posição, o paciente sente-se frágil e geralmente conversa das suas preocupações pessoais. A qualidade da relação entre o médico e paciente é da responsabilidade do médico, é ele que se deve aproximar dos pacientes e proporcionar uma relação de confiança e proximidade.

A qualidade do espaço afecta o segundo aspecto essencial de um negócio, a paixão e entusiasmo com que ele é desempenhado. O espaço deve ser desenhado de forma a que os médicos sintam orgulho da sua clínica. O espaço afectará a forma como eles irão desempenhar a sua actividade. Receber os pacientes numa clínica bem concebida, ajuda a colocar sorrisos na face de quem ali trabalha. Se o arquitecto conseguir que os médicos trabalhem com mais entusiasmo e paixão, a arquitectura

afectou de forma positiva a relação entre o médico e o paciente.

Da mesma forma, um espaço sem qualidade, obsoleto, não irá receber bem os pacientes e poderá condicionar de forma negativa a actividade. Não será surpresa se uma clínica com uma imagem antiga, desactualizada, for perdendo pacientes para outras clínicas com imagens actuais e formas de trabalho mais sintonizadas com as expectativas dos pacientes. Somos todos cada vez mais exigentes com o que adquirimos e o serviço de saúde não é excepção.

A filosofia de promoção de um arquitecto perante um cliente (médico dentista) também segue o actual paradigma que se centra no indivíduo (e não na concorrência)? Como lidam normalmente com as exigências de cada cliente?

Estou aqui a abordar uma filosofia de contactos pessoais. Uma filosofia de um negócio de Franchising seria diferente, pois haveria uma imagem institucional a reproduzir.

Mas sim, é verdade que também o contacto entre o arquitecto e o investidor deve assentar na confiança e é no primeiro contacto que esta pode nascer. Para que o projecto resulte de uma forma a surpreender quem nos contrata deve haver também entre o arquitecto e o dono de obra uma relação de proximidade. Trabalhar com entusiasmo também se aplica aos arquitectos. Cada investidor tem as suas ambições e visões que irão condicionar o desenvolvimento do projecto de arquitectura. Cada projecto trás novos desafios, novas perspectivas, novos métodos de trabalho. Embora tenhamos já elaborado vários projectos para clínicas, são todos diferentes e tiveram evoluções singulares. Todos têm muito do nosso trabalho e muito das características individuais de quem nos confiou o trabalho. De um projecto para o outro começa-se de novo, criam-se coisas novas para aquele espaço, para aqueles médicos e para os seus pacientes. Cada projecto começa com uma folha em branco.

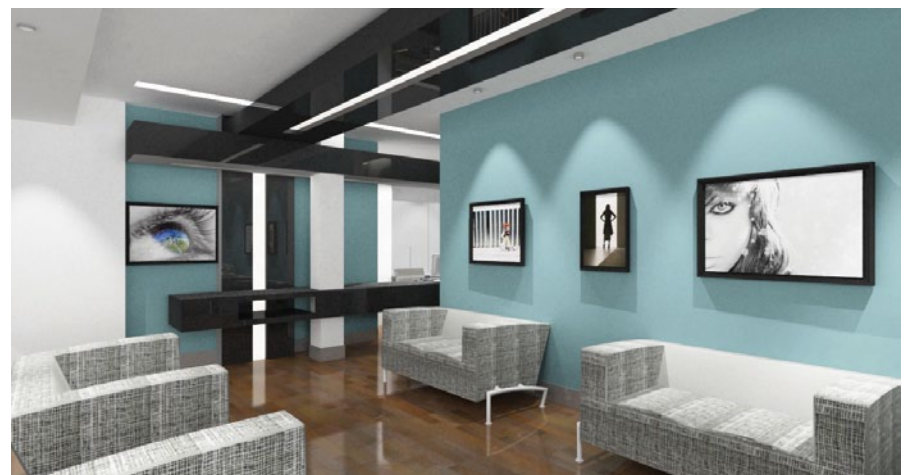
Da mesma forma que cada paciente é diferente para um médico, também para o arquitecto cada investidor é um individuo diferente. Cada projecto é também encarado de forma diferente de forma a obter sempre resultados diferentes.

E pelo contrário, o que deve um médico dentista procurar num arquitecto no sentido de trabalharem num projecto novo ou de remodelação?

Essencial na escolha de um arquitecto é a confiança de que a sua metodologia poderá



Clínica Dental Concept, Carnaxide



LF CLINIC, S. João da Madeira

oferecer-lhe aquilo que ambiciona. A conversa é essencial para decidir se o arquitecto que contactou é a pessoa indicada para executar o seu trabalho.

A arquitectura não é um trabalho de catálogo e não se deve comparar arquitectos pelos valores de honorários. O profissionalismo e uma metodologia inovadora, a exemplo do que acontece com a escolha de um médico dentista por um paciente, são valores essenciais e que julgo se captam de imediato na primeira conversa. Devem comparar-se os arquitectos segundo o valor que cada um trará ao seu projecto. Provavelmente, aquele

negócio e não apenas um serviço necessário. A concorrência é cada vez mais óbvia e a adaptação é essencial. Vai longe o tempo em que bastava abrir um espaço para ter pacientes. Hoje, para ter sucesso não basta ser profissional, é essencial manter boas relações e valorizar os pacientes. Para isso, é essencial ter um espaço adequado às ambições de cada clínica. Um espaço de qualidade atrai mais pacientes que um espaço descuidado. A arquitectura de qualidade ajuda-o a valorizar o seu serviço, os seus pacientes, e cria um ambiente agradável para trabalhar.

Pode afirmar que existem hoje materiais, cores ou mobiliário que estão mais na moda que outros ou esta questão nem se coloca?

Falar de moda na arquitectura é um risco. Enquanto a decoração está ligada a tendências que se alteram de ano para ano, a arquitectura não pode ser alterada consoante as modas. O espaço deve ser pensado para se tornar intemporal e a valorizar os pacientes hoje e amanhã.

As cores estão relacionadas com as ambições do investidor. Uma clínica preta tem uma personalidade diferente de uma clínica branca, no entanto, ambas podem ser

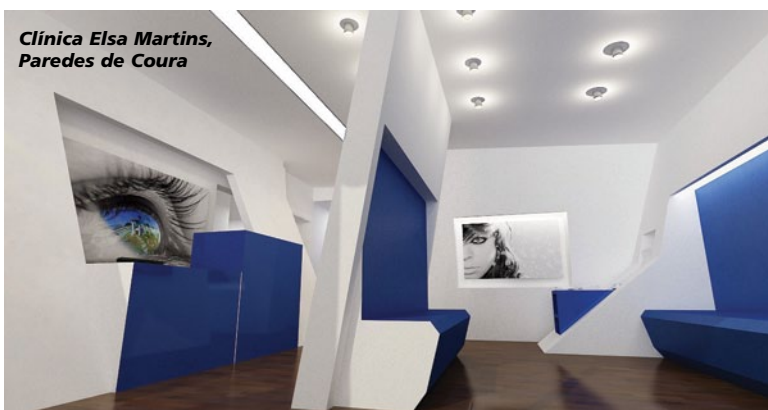
excelentes e agradáveis. Cores e materiais, texturas, luz são pensadas para respeitar o conceito que define o ambiente que se ambiciona.

Notamos muitas vezes que quem nos coloca o desafio de um projecto tem a ideia de que é a selecção de materiais que pode encarecer a obra. Isto não está correcto. A arquitectura pode ser pensada para se enquadrar num orçamento disponível; os materiais são apenas um dos aspectos a considerar no desenvolver do projecto.

A definição de um orçamento para a obra pode ajudar o arquitecto a aproximar a solução das expectativas do dono de obra. ■

Isabel Pereira

Fotografias gentilmente cedidas por
38N9W® arquitectura | design | urbanismo

Clínica Elsa Martins,
Paredes de Coura

“Muitas vezes que quem nos coloca o desafio de um projecto tem a ideia de que é a selecção de materiais que pode encarecer a obra. Isto não está correcto.”

que trará mais valor irá envolver-se mais e dedicar-se mais, e como consequência, os seus honorários poderão ser mais elevados. Mas também mais elevados serão a qualidade e o valor da clínica com esse projecto.

O médico dentista deverá procurar a equipa que consiga trazer para a sua clínica o valor que ambiciona para conseguir captar mais e melhores pacientes. Deverá depois ser exigente com essa equipa e transmitir todas as suas ambições. Quanto mais informação o arquitecto receber, mais ferramentas terá para desempenhar um bom trabalho.

A valorização, quer do espaço, quer do serviço, é, no fundo, o que está em causa?

A consideração mais importante que posso transmitir aos proprietários de clínicas e aos clínicos que nelas actuam é a noção de que a sua área é também um

Que erros arquitectónicos em clínicas dentárias é habitualmente obrigado a corrigir durante uma remodelação, por exemplo?

As clínicas que temos remodelado são já antigas. Os problemas que têm devem-se à sua idade e à necessidade de adaptação a uma filosofia de trabalho mais actual. Alguns problemas que temos encontrado são espaços com luz insuficiente, sem conforto e, sobretudo, que não acolhem o paciente de forma a valorizá-lo. Devemos dar a quem nos traz trabalho o melhor que podemos. Se o nosso espaço não corresponde ao valor que damos a cada paciente, será difícil fidelizá-los. O espaço deve seduzir o paciente, a entrar, a esperar, a regressar. Ele deve sentir-se valorizado, importante, e um espaço pensado para o servir fará isso de uma forma mais intensa que um espaço apenas pensado na funcionalidade.

38N9W® arquitectura | design | urbanismo

Oeiras – Rua D^a Filipa de Lencastre, n^o 12, 1^o Dto
2780-054- Oeiras - Portugal
Porto – Rua. Dr. Alves da Veiga 198
4000 - 072 - Porto - Portugal
Tlf.: 224 023 709 ou 969 073 064
E-mail: arquitectos@38n9w.com
Website: www.38n9w.com