

PROGRAMA GERIÁTRICO (III)

O PROGRAMA GERIÁTRICO OBJETIVA MANTER O CLIENTE ATIVO ENQUANTO O CÃO ESTIVER VIVO.

O MÉDICO VETERINÁRIO SERÁ PARTE DA LIGAÇÃO AFETIVA E EFETIVA ENTRE O ANIMAL E SEU DONO, EXERCENDO PAPEL IMPORTANTE NA CONSCIENTIZAÇÃO DO DONO QUANTO AOS CUIDADOS NECESSÁRIOS PARA PROPORCIONAR BEM-ESTAR E FAZER COM QUE A LONGEVIDADE OBTIDA COM A TECNOLOGIA VETERINÁRIA SEJA PRAZEIROZA PARA O DONO E SEU ESTIMADO CÃO.

AJUDE SEUS CLIENTES A PERCEBER A GERIATRIA. FAÇA-O ENTENDER QUE REALIZAR EXAMES ROTINEIROS EM PACIENTES IDOSOS É A MELHOR MANEIRA DE PREVENIR DOENÇAS COMUNS EM CÃES MAIS VELHOS. EDUQUE SEUS CLIENTES E FAÇA DO ACOMPANHAMENTO GERIÁTRICO UMA ROTINA PARA INCREMENTAR O FATURAMENTO DA CLÍNICA.

Coloque seu cliente em contato com a realidade do cão idoso

Alertar o proprietário para que perceba que o cão envelhece é fundamental para obter sua adesão ao programa geriátrico.

O questionário sugerido por nós – Clínica de Marketing nº 51 – é passo para fazer o proprietário perceber que o seu cão envelhece e passa a exigir cuidados compatíveis com a idade, necessitando de orientação veterinária constante. Diga aos seus clientes que “deve estar preparado e ter conhecimento do que seja cuidar de um cão ancião que provavelmente, em algum momento, sofrerá alguma enfermidade ou algum problema mais ou menos grave. Por isso é conveniente que esteja consciente e siga a orientação da clínica, que o ajudará a entender o que acontece com o seu cão e orientará como agir para benefício do seu estimado animal”.

Problemas associados ao envelhecimento

Problemas auditivos, de visão, dentais, musculares, articulares, cardíacos, de peso (obesidade), de pele e pêlo são passíveis de ocorrer como consequência do envelhecimento. Há que estar atento também às mudanças de comportamento. Diga aos seus clientes que são problemas muitas vezes inevitáveis, decorrentes da idade geriátrica, que acometem todos os animais, mas que podem ser minimizados, algumas vezes evitados, e em determinados casos serem controlados.

Considere as objeções dos clientes como necessidade de mais informação

Não parta do princípio de que ao não aceitar de pronto a adoção do programa geriátrico o cliente esteja se recusando. Na maioria dos casos o que ocorre é a insuficiência de informação. Os proprietários têm enorme estima pelos seus cães e jamais deixarão de proporcionar os cuidados que o animal necessite. As pessoas – muitas pessoas – rejeitam qualquer oferta que seja diferente, novidade, algo inesperado ou que não esteja inclusa na sua previsão de gastos. Não aceite um “não” sem argumentar com o cliente. Você precisa vender o programa. Se o cliente for embora sem ter entendido as razões, as justificativas médicas e o custo versus benefício do programa e acontecer do animal ficar doente ou morrer, o cliente pode achar que o veterinário não se mostrou suficientemente preocupado em dar as explicações necessárias. Converse com o cliente e ajude-o a entender que o seu “não” é resultado da não percepção do que vai significar para o cão e para si próprio, economizando dinheiro e sofrimento. Durante a conversa repita as objeções do cliente e argumente cada uma delas enfatizando um benefício positivo.

O questionário ajuda o convencimento do cliente

Enquanto preenche, o cliente vai tomando consciência de que seu animal vai necessitar de cuidados. Após escrever os Programas Geriátricos I e II recebi muitas solicitações sobre um modelo de questionário. Até então não havia pensado em fornecer um questionário-padrão por entender que cada clínico poderá desenvolver seus próprios formulários, baseando-se na vivência clínica. Mesmo assim, faremos nossa sugestão.

Estou convencido de que os questionários, na verdade dois formulários, são importantíssimos para fazer a venda do programa geriátrico. Serão fundamentais para fazer o cliente conhecer o que precisa ser observado em relação ao estado clínico do seu cão e daí convencer-se de que seu animal necessita e, mais do que isso, merece um programa geriátrico exclusivo.

Um dos questionários será preenchido pelo dono do animal e tem dois objetivos principais: 1) fazer o cliente tomar consciência de que seu cão está envelhecendo ou já é um cão idoso; 2) é a informação que permitirá ao clínico fazer a anamnese a partir de um histórico e do relato do cliente, servindo de subsídio para oferecer ao dono as justificativas para os itens do segundo questionário a ser preenchido pelo clínico, anotando as conclusões e inferências resultantes do exame físico dos animais e dos resultados dos diferentes exames laboratoriais e por imagem que irá solicitar.

Perfil geriátrico

Será o resultado das respostas aos dois questionários, sendo importante conjunto de subsídios para a elaboração do programa geriátrico anual, onde estarão num calendário, passo a passo, dia e mês, as ações que vão compor o programa.

Releia o programa geriátrico I, II e III.

A releitura vai ajudar a formar uma idéia mais abrangente e completa do programa geriátrico. Caso não disponha do I e II, solicite à editora que lhe enviará por e-mail.

Dados do Proprietário:

Nome completo:.....

Endereço:..... nº

Complemento: Bairro:

Cidade:.....Estado:..... Cep:

Tel. Res.: Tel. Coml.: Tel. Cel.:

E-mail:

Data de Nascimento: dia mês..... ano.....

Podemos ligar para você? () Sim () Não

Podemos mandar mala direta? () Sim () Não

Podemos enviar e-mail? () Sim () Não

Dados do Animal:

() Macho () Fêmea

Nome:.....

Idade:.....anos

Mês do nasc.:..... Dia:.....

Raça:.....

Cor:..... Peso:

Alimentação:

() Ração () Comida caseira

() Ração + comida caseira

Quantas vezes por dia?

() 1 () 2 () 3 () Acima de 3

Local onde vive?

() Casa () Apartamento () Sítio/Fazenda

Atividade física:

() Não () Sim

Se sim, qual? Com que frequência?

() Diária () Vezes por semana

Já fez cirurgia(s)?

() Não () Sim

Se sim, qual(is)?.....

Há quanto tempo?.....

Vacinações:

1) Raiva:

Última vez que vacinou: _____ (mês)/ _____ (ano)

2) Vacina múltipla:

Última vez que vacinou: _____ (mês)/ _____ (ano)

3) Revacinou?

() Não () Sim

Se sim, quando? _____ (mês)/ _____ (ano)

Nos último seis meses apresentou algum problema abaixo? Assinale:

() Vômito

() Diarréia

() Cansaço ao fazer caminhada

() Convulsão

() Aumentou de peso

() Perdeu peso

() Aumentou a sede

() Tosse ou dificuldade ao respirar

() Problemas de pelagem

() Alteração no comportamento

Preenchido por:

Em: _____/_____/20____.

A essa sugestão de questionário o clínico vai incorporar, se julgar conveniente, outros questionamentos.

O segundo questionário será anexado apenas para que o dono saiba o que o clínico vai averiguar através dos exames que serão solicitados:

Programa Geriátrico:

Avaliações Laboratoriais

Obs.: será preenchido pela equipe de veterinários da clínica.

EXAMES COMPLEMENTARES

I. Sangue

II. Urina (perfil metabólico)

III. Fezes

IV. Ultra-sonografia

V. Raio X

VI. Eletrocardiograma

VII. Avaliação dermatológica

VIII. Ouvido

IX. Boca, dentes.

Ao fazer o formulário, para cada item deverão ser detalhados os sub-itens, exemplo: urina (densidade, ph, leucócitos, proteínas, nitrito, glicose, corpos cetônicos, urobilinogênio, bilirrubina, sangue) ou fezes (helmintos, platelmintos, protozoários).

Programa Geriátrico, portanto, inicia-se com um check-up que será a parte inicial do programa. A seguir, o animal será submetido a exame físico. O terceiro passo serão as prescrições de medicamentos – quando necessários –, a orientação nutricional e recomendação ou prescrição de ração, outras recomendações (exemplos: exercícios, nutracêuticos, etc), tudo por escrito e num calendário para 12 (doze) meses, incluindo repetição de exames, administração de medicamentos (vermífugos, por exemplo) na própria clínica (usar estagiários) ou pelo próprio dono. É recomendável que a clínica faça follow up para demonstrar comprometimento e garantir a execução do programa (novamente, use estagiário ou o próprio clínico aproveitando o tempo vago). O follow up ajuda no pagamento, pelo dono, das parcelas mensais que fazem parte do custo do programa.

Vamos aperfeiçoar o marketing do programa?

Envie seus comentários, dúvidas e sugestões. Os programas (há outros: pediátrico, endocrinológico, etc.) são ações inovadoras que estão sujeitos a aperfeiçoamentos na medida em que sejam implementados. Ao comunicar-se comigo (milson.master@ig.com.br) faça-o por e-mail, mas envie seus telefones para eventuais e necessários contatos.

Milson da Silva Pereira

(Administrador CRA nº 41787) Especialista em marketing é responsável por este caderno; autor do livro “Marketing Aplicado à Clínica Veterinária de Animais de Estimação”

e-mail: milson.master@ig.com.br