

CLINIC MANAGEMENT INTENSIVE

Program intensiv pentru medici owneri și
manageri de clinici stomatologice.

Pornim de la *clinica ta*.
Lucrăm pe *clinica ta*.
Pleci cu un plan pentru *clinica ta*.



DESPRE PROGRAM

Clinic Management Intensive este un program despre cum construiești, în jurul actului medical și al experienței pacientului, o clinică bine organizată.

O clinică în care oamenii știu ce au de făcut și pentru ce răspund, procesele sunt bine definite, pacientul are continuitate, cifrele îți oferă control, iar tu poți lua decizii fără să fii prins permanent în fiecare problemă operațională.

Actul medical și experiența pacientului rămân în centrul clinicii.
Managementul construiește sistemul care le susține.

DE CE UN ASTFEL DE PROGRAM?

- **Poate ești la început de drum** și vrei să construiești de la început o clinică bine organizată.
- **Poate ai deja 2-3 unituri**, echipa începe să crească și simți că ai nevoie de mai multă structură pentru următoarea etapă.
- **Poate ai o clinică de 5 unituri sau mai mult**, cu o echipă numeroasă, iar ceea ce înainte se rezolva simplu acum are nevoie de roluri bine definite, responsabilități, procese și indicatori.

Pentru că, pe măsură ce o clinică se dezvoltă, se schimbă și felul în care trebuie condusă.

La început, multe lucruri se rezolvă firesc. Ownerul este aproape de echipă, vede aproape tot, ia repede deciziile și intervine acolo unde este nevoie.

Odată cu dezvoltarea clinicii apar mai mulți oameni, mai multe responsabilități, mai mulți pacienți și mai multe decizii. Iar ceea ce funcționa pentru o echipă mică nu mai este suficient pentru una de 15, 20 sau 30 de oameni.

Nu contează doar cât de mare este clinica ta astăzi. Contează să construiești corect următoarea etapă.

Fiecare etapă are nevoie de un alt nivel de organizare.

La început ai nevoie să știi ce să construiești. Când începi să crești, ai nevoie să știi cum să organizezi.

Iar când clinica devine mare, ai nevoie de un sistem prin care oamenii, pacientul și cifrele să funcționeze împreună.

Clinic Management Intensive este construit tocmai pentru aceste etape: să înțelegi unde este clinica ta astăzi și ce trebuie să construiești mai departe.



CUI SE ADRESEAZĂ PROGRAMUL?

Medicilor owneri și managerilor de clinici stomatologice care vor să își organizeze mai bine clinica și să înțeleagă legătura dintre oameni, pacient, cifre și dezvoltare.

Medicilor care au construit o clinică și simt că prea multe decizii, întrebări și probleme operaționale ajung încă la ei.

Managerilor care vor să își definească mai bine rolul și să aibă instrumente pe care să le poată folosi cu echipa.

Clinicilor aflate în dezvoltare, în care numărul de oameni, pacienți și servicii a crescut, iar modul de organizare trebuie să evolueze odată cu ele.

CE AU PARTICIPANȚII DE CÂȘTIGAT?

01 | ÎȚI CONSTRUIEȘTI ECHIPA, ROL CU ROL

Poți avea oameni foarte buni în clinică și, cu toate acestea, să simți că prea multe lucruri ajung tot la tine.

Nu întotdeauna pentru că oamenii nu vor să se implice. Uneori, problema începe mult mai devreme: nu este suficient de bine definit unde începe și unde se termină responsabilitatea fiecăruia.

Cine răspunde? Cine verifică? Ce poate decide singur? Când trebuie să meargă către Manager sau Owner? Ce rezultat așteptăm de la acel rol și cum știm dacă este îndeplinit?

La Clinic Management Intensive nu ne oprim la organigramă. Luăm fiecare rol din clinică, unul câte unul:

**Manager • Medici • Asistenți Medicali • Front Desk • Coordonator de pacienți • Financiar
• Marketing • Personal curățenie**

Pentru fiecare lucrăm pe:

SCOP → OBIECTIVE → RESPONSABILITĂȚI → PROCESE → KPI → RAPORTARE

Apoi mergem mai departe de fișa clasică de post și construim Designul de Post:

**Profil → Obiectiv → Responsabilități → Protocoale → Competențe → Autonomie → KPI
→ Evaluare → Evoluție**

Construim baza pentru Manualul Rolului, astfel încât omul care ocupă poziția să știe ce are de făcut, pentru ce răspunde, ce poate decide singur, cum îi este urmărită performanța și cum poate evolua.

Pentru că responsabilitatea nu apare doar din bunăvoință.
Apare atunci când omul înțelege rolul pe care îl are în întreaga clinică.



02 | CONSTRUIEȘTI EXPERIENȚA PACIENTULUI



Pacientul nu vede organigrama clinicii. Nu știe ce protocoale există în spate și nici unde se termină responsabilitatea unui rol și începe a altuia.

Dar simte imediat cum funcționează clinica.

O simte în primul telefon. În felul în care este programat și primit. În faptul că echipa știe cine este și de ce a venit. În modul în care medicul îi explică diagnosticul. În ceea ce se întâmplă după consultație și după prezentarea planului de tratament. În faptul că cineva revine către el și că nu este lăsat să se piardă între etapele tratamentului.

De aceea urmărim întregul parcurs al pacientului:
Primul contact → Programare → Confirmare → Primire → Consultație → Diagnostic → Plan de tratament → Coordonare → Tratament → Follow-up → Recall → Prevenție → Recomandare

Vedem unde intervine Front Desk-ul, unde intervine medicul, care este rolul Coordonatorului de pacienți și unde există puncte în care pacientul se poate pierde pe parcurs.

Lucrăm pe comunicarea cu pacientul, neprezentări, follow-up, recall, reactivare și retenție. Apoi intrăm în prezentarea planurilor complexe de tratament, comunicarea valorii, gestionarea obiecțiilor și coordonarea pacientului după consultație.

Obiectivul este ca pacientul să înțeleagă diagnosticul, opțiunile și planul recomandat și să poată lua o decizie informată.

**Pentru că experiența pacientului nu este un singur moment.
Este tot ceea ce trăiește pacientul în relația cu clinica.**

03 | ÎNȚELEGI CIFRELE CLINICII

Poți avea agenda plină. Poți avea o echipă mare. Poți vedea încasările crescând.

Și totuși să nu știi suficient de bine ce rămâne, cât te costă o oră de funcționare, ce servicii susțin clinica, unde se pierde și ce decizie ar trebui luată mai departe.

De aceea, în partea dedicată cifrelor nu încercăm să transformăm medicul într-un contabil.

Îl ajutăm să înțeleagă clinica pe care o conduce.

Lucrăm pe P&L, costuri directe și indirecte, ora tehnologică și costul manoperei, gradul de ocupare, productivitate, marjă și prețuri, cash-flow și profitabilitate.

Apoi stabilim indicatorii pe care Ownerul și Managerul trebuie să îi urmărească periodic și construim Dashboardul Ownerului™.



**Unde suntem? → Ce funcționează? →
Unde pierdem? → Ce trebuie schimbat?**

Pentru că cifrele nu sunt doar ceva ce primești de la contabil la sfârșitul lunii. Sunt unul dintre instrumentele prin care înțelegi ce se întâmplă în clinică și poți decide ce faci mai departe.

CE ARE CLINICA DE CÂȘTIGAT?

O clinică bine organizată se vede în rezultate, dar se simte mai întâi în modul în care lucrează oamenii și în felul în care este îngrijit pacientul.

Echipa știe ce are de făcut și pentru ce răspunde. Procesele importante nu depind de cine este în clinică într-o anumită zi. Pacientul trece firesc de la o etapă la alta. Ownerul și Managerul au acces la informațiile și indicatorii de care au nevoie pentru a conduce.

Iar dezvoltarea nu mai înseamnă doar mai mulți pacienți sau mai multe servicii, ci capacitatea clinicii de a susține această creștere fără să piardă din organizare, calitatea actului medical sau experiența pacientului.



PARCURSUL ÎN 3 ZILE

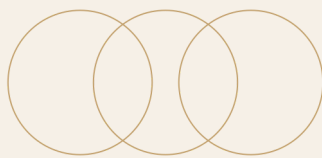
ZIUA 1 | ÎMI ORGANIZEZ CLINICA

Prima zi începe cu propria clinică.

Ne uităm la unde este astăzi, ce funcționează, unde se blochează lucrurile și ce trebuie reorganizat. Apoi separăm rolul Ownerului de rolul Managerului și construim structura organizației.

Lucrăm pe organigramă, cultură organizațională, leadership, delegare, responsabilitate și raportare. Dar partea esențială a zilei este lucrul pe fiecare poziție din clinică. Luăm rolurile unul câte unul și le construim de la scop până la autonomie, KPI, evaluare și evoluție.

La finalul zilei, nu ai doar o organigramă. Ai început să construiești sistemul prin care oamenii din clinica ta pot lucra, decide și răspunde.



STRUCTURĂ • ECHIPĂ • CIFRE

ZIUA 2 | ÎMI CONSTRUIESC ECHIPA ȘI EXPERIENȚA PACIENTULUI

Un rol bine construit ne spune și ce fel de om trebuie să căutăm pentru el.

De aceea începem cu recrutarea: profilul candidatului, anunț, selecție, interviu, evaluare și alegere. Apoi mergem mai departe către programul de inducție, integrare și evaluarea la 30/60/90 de zile.

Profil candidat → Anunț → Selecție CV → Interviul → Evaluare → Alegere → Program de inducție → Integrare → Evaluare 30/60/90 zile
Nu recrutăm un om și apoi vedem ce îi dăm de făcut. Construim rolul și apoi căutăm omul potrivit pentru el.

A doua parte a zilei este despre pacient. Urmărim ce trăiește de la primul contact cu clinica până la finalizarea tratamentului și revenirea lui.

Lucrăm pe Front Desk, Coordonatorul de pacienți, follow-up, recall, retenție, prezentarea și acceptarea planurilor de tratament și legătura dintre medic, coordonator și restul echipei.

Pentru ca pacientul să simtă continuitate, grijă și încredere în fiecare etapă.

ZIUA 3 | ÎMI ÎNȚELEG CIFRELE ȘI CONSTRUIESC CREȘTEREA



În ultima zi punem cifrele lângă tot ceea ce am construit în primele două.

Înțelegem veniturile, costurile, profitabilitatea, ora tehnologică, productivitatea și indicatorii pe care Ownerul și Managerul trebuie să îi urmărească. Construim Dashboardul Ownerului™ și vedem cum transformăm cifrele în decizii.

Apoi conectăm aceste informații cu dezvoltarea clinicii:

Poziționare → Servicii prioritare → Capacitate → Pacientul potrivit → Marketing → Programare → Plan → Acceptare → Venit

Nu ne uităm doar la pacienții noi. Lucrăm și pe pacienții existenți, recall, reactivare, retenție, recomandări și valoarea anuală a pacientului.

Pentru că înainte să aduci mai mulți pacienți trebuie să știi dacă organizația pe care ai construit-o îi poate prelua, trata și păstra.

LA FINAL, TE ÎNTORCI LA CLINICA TA



Nu vreau să plec de la Clinic Management Intensive cu un caiet plin de informații pe care îl deschizi o dată și apoi îl lași deoparte.

Vreau ca, după cele trei zile, să știi ce faci mai întâi.

De aceea ne întoarcem la analiza făcută în prima oră. Alegi cele trei priorități ale clinicii și construiești pentru fiecare:

PROBLEMĂ → OBIECTIV → ACȚIUNE → RESPONSABIL → KPI → TERMEN → VERIFICARE

În prima oră afli unde este clinica ta. În cele trei zile lucrezi pe clinica ta. La final pleci cu un plan concret pentru următoarele 90 de zile.

Informația îți poate schimba perspectiva. Implementarea este cea care schimbă clinica.

BONUS

GHID PRACTIC DE CONFORMITATE ȘI PREGĂTIRE PENTRU CONTROALE

Un material separat care te ajută să privești organizat zona de conformitate a clinicii: documente, responsabilități și termene, sterilizare și trasabilitate, stocuri, mentenanță și verificări periodice.



DANIELA ANTOHI

De peste 10 ani, o mare parte din activitatea mea profesională se întâmplă în clinici stomatologice, alături de medici, manageri și echipe.

Sunt fondatoarea EAN Clinic Onești și EAN Clinic Focșani și coordonez managementul Adoral Clinic Iași.

În acești ani am construit și reorganizat echipe, roluri, procese, protocoale și sisteme de lucru. Am trecut prin recrutări, perioade de creștere, decizii dificile, reorganizări, cifre care trebuiau înțelese și situații în care ceea ce părea o problemă avea, de fapt, cauza în altă parte a clinicii.

Din toate aceste experiențe am construit instrumentele pe care le folosesc astăzi în management și consultanță.

Clinic Management Intensive le aduce într-un singur program și, mai important, le pune la lucru pe propria clinică a fiecărui participant.

3 INVITAȚI SPECIALI

Pe parcursul celor trei zile, programul include intervențiile a trei invitați speciali în zone care completează ceea ce construim împreună:



COMUNICAREA ȘI
ACCEPTAREA PLANURILOR
DE TRATAMENT



FINANCIAR ȘI PROFITABILITATE



MARKETING

Detalii

4-6 noiembrie 2026

Iași | Hotel Pleiada

3 zile de management aplicat

Grup restrâns de participanți

O clinică bine organizată. Un medic concentrat pe pacient.

Actul medical și experiența pacientului rămân în centrul clinicii.

Managementul construiește sistemul care le susține.