

O profundo impacto da experiência do paciente nos resultados financeiros do consultório

No cenário atual da saúde, a **experiência do paciente** emergiu como um fator crítico que influencia significativamente o sucesso financeiro de consultórios, clínicas e hospitais.

Já se foi o tempo em que apenas cuidados de qualidade eram suficientes. Os pacientes estão se tornando consumidores cada vez mais experientes e buscam experiências excepcionais que proporcionem atenção personalizada, cuidado compassivo e interações simples e fluidas.

Neste artigo abordamos as maneiras pelas quais a experiência do paciente impacta os resultados financeiros de organizações de saúde, desempenhando um papel fundamental para que alcancem o sucesso.

- A ligação entre a experiência do paciente e a geração de receita
- Reputação e valor da marca
- Saúde baseada em valor e satisfação do paciente
- Eficiência operacional e redução de custos
- Mitigação de riscos legais e reputacionais



A ligação entre a experiência do paciente e a geração de receita

Experiências positivas dos pacientes promovem a lealdade, resultando em maior retenção de pacientes e recomendações para familiares, vizinhos e amigos. Pacientes satisfeitos têm maior probabilidade de retornar para necessidades médicas futuras, bem como de postar comentários e **avaliações** favoráveis online.

Esses fatores contribuem diretamente para a geração de receita das organizações de saúde.

Um estudo da *Accenture* descobriu que uma experiência do cliente superior não apenas fortalece o engajamento do paciente, mas também impacta os resultados financeiros. As organizações de saúde que oferecem uma experiência superior aos pacientes alcançam margens 50% maiores do que as organizações que oferecem experiências medianas.

Reputação e valor da marca

A experiência do paciente afeta diretamente a reputação e o **valor da marca** de um profissional de saúde em uma comunidade ou população diversificada. Na era digital de hoje, os pacientes compartilham ativamente suas experiências por meio de avaliações online, redes sociais e boca a boca.

As experiências positivas dos pacientes não só atraem novos pacientes, mas também **melhoram a reputação do médico, posicionando-o como uma escolha confiável dentro da comunidade.**

Por outro lado, experiências negativas podem manchar a reputação de uma organização de saúde e levar a atritos com os pacientes, à diminuição da participação no mercado e, em última análise, à perda de receitas.

A pesquisa citada mostra que 5% de todas as buscas no Google são relacionadas à saúde e 94% dos pacientes usam avaliações online para avaliar profissionais, com 84% dos consumidores confiando nas avaliações tanto quanto nas recomendações pessoais.

Estabelecer uma **estratégia digital**, buscando ativamente aumentar e melhorar as avaliações recebidas e estabelecer uma ótima reputação de forma geral é fundamental para alcançar as populações de *millennials* e da geração Z.

Saúde baseada em valor e satisfação do paciente

O modelo de saúde baseada em valor já é uma realidade nos Estados Unidos, e tem ganhado atenção também no Brasil. Nesse modelo, o reembolso dos profissionais pelos cuidados prestados não se baseia em uma taxa por serviço, mas sim nos resultados alcançados e na satisfação do paciente.

Nos EUA, pagadores governamentais e privados **consideram cada vez mais os índices de satisfação dos pacientes ao determinar as taxas de reembolso**. As organizações com pontuações elevadas em termos de experiência do paciente têm maior probabilidade de receber reembolsos mais elevados, enquanto aquelas com pontuações baixas podem enfrentar penalizações ou pagamentos reduzidos.

Portanto, os prestadores de cuidados de saúde devem priorizar a experiência do paciente para otimizar as suas receitas sob modelos de reembolso baseados em valor.

No Brasil, por mais que esse modelo de remuneração ainda seja incipiente, ele não deixa de ser uma transformação possível, para a qual muitos olhares já estão se voltando.

Eficiência operacional e redução de custos

Uma experiência perfeita para o paciente, possibilitada por processos simplificados e integrações tecnológicas simples, deve funcionar simultaneamente para **reduzir a carga administrativa** e aumentar a produtividade da equipe – duas das maiores áreas de melhoria para otimizar a gestão e os resultados de clínicas e consultórios.

Comunicação melhorada, tempos de espera mais curtos e a coordenação eficiente dos cuidados contribuem para a redução dos custos operacionais, a otimização da alocação de recursos e a melhoria do desempenho financeiro.

Mitigação de riscos legais e reputacionais

As experiências negativas dos pacientes podem levar a **reclamações**, ações judiciais e outras consequências legais que impactam diretamente os resultados financeiros. A má experiência do paciente também pode desencadear uma cobertura negativa da mídia, prejudicando a reputação de um profissional de saúde e minando a confiança do público.

O custo de acordos judiciais, defesa legal e recuperação de reputação pode ser significativo. **Priorizar a experiência do paciente ajuda a mitigar riscos legais e de reputação**, salvaguardando o bem-estar financeiro das organizações de saúde.

A experiência do paciente emergiu como um poderoso impulsionador do sucesso financeiro das organizações de saúde. Ao concentrarem-se na prestação de cuidados excepcionais, os prestadores de cuidados de saúde podem aumentar a retenção de pacientes, atrair novos pacientes e se beneficiar de recomendações boca a boca positivas.

Além disso, a eficiência operacional e as reduções de custos aumentam ainda mais o impacto financeiro das iniciativas de experiência do paciente.

No atual cenário competitivo de saúde, as organizações que priorizam a experiência do paciente podem obter uma vantagem competitiva sustentável e resultados financeiros mais saudáveis. Principalmente se contarem com o [apoio da tecnologia](#).

Um excelente software médico, como o HiDoctor®, ajuda clínicas e consultórios a trabalharem cada ponto da experiência do paciente, através de ferramentas que maximizam a eficiência, simplificam processos, melhoram a comunicação e aumentam a produtividade.

O HiDoctor® é o único sistema multiplataforma para consultórios e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Experimente e conheça o HiDoctor® clicando abaixo!



Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

["O profundo impacto da experiência do paciente nos resultados financeiros do consultório"](#) -

HiDoctor® News