

# Fazendo um check-up em seu consultório: você está mantendo os pacientes felizes?

Não é necessário lembrar aos médicos de que o cenário da saúde mudou, e continua a mudar a cada dia. Sabe-se que mais pessoas procurarão cuidados de saúde e que a prestação de cuidados de saúde será muito diferente do que era há apenas algumas décadas.

Esta enxurrada de novos pacientes afetará quase todas as clínicas médicas, em parte porque será necessário aumentar o número de médicos para atender à demanda. Também será preciso focar em manter os funcionários e treiná-los periodicamente para oferecer excelência no atendimento.

Em meio a esse cenário, o que você pode fazer para garantir o sucesso contínuo da sua clínica?

**Definitivamente, o principal pilar para o sucesso no contexto atual e futuro da saúde será manter os pacientes existentes felizes.**

Neste artigo explicamos porque é fundamental garantir que cada paciente tenha uma **experiência positiva com o seu consultório**, desde o primeiro telefonema para uma consulta, passando pelo tempo que passa na recepção, até ao momento em que são atendidos pela equipe ou pelo médico e além – quando contam aos outros sobre sua excelente experiência.

Conseguir novos pacientes é bom, mas manter os que você já tem é mais importante. Na maioria das profissões e empresas, manter um cliente estabelecido equivale a um quinto do custo de adquirir um novo. As clínicas médicas não são exceção.

Se você precisa fazer um excelente trabalho com os pacientes que já tem, gastar milhares de reais em um plano de marketing para atrair novos pacientes é um desperdício de dinheiro. Os pacientes que você tem agora são a espinha dorsal da sua clínica.

## **Neste artigo você confere:**

- [Faça um check-up em sua clínica](#)
- [Técnicas para descobrir a perspectiva do paciente](#)
- [Desenvolva uma filosofia de pontualidade](#)
- [Torne a experiência do paciente memorável](#)



## Faça um check-up em sua clínica

Hoje em dia, conhecer as necessidades e **expectativas de seus pacientes** e dos médicos que referem pacientes a você é fundamental. **Assim como você recomenda que seus pacientes façam exames regulares, você deve considerar fazer check-ups regulares em seu consultório.**

A melhor maneira de fazer isso é perguntar aos seus pacientes o que eles pensam, o que também revelará os pontos fortes e fracos da sua clínica. Essas informações podem ser obtidas facilmente realizando pesquisas com os pacientes sobre vários aspectos de sua clínica.

Tom Peters, autor de renome do livro *In Search of Excellence*, descreveu duas chaves para o sucesso nos negócios:

- Descubra o que o cliente (paciente) deseja e lhe dê mais disso
- Descubra o que o cliente (paciente) não gosta e evite isso

## Técnicas para descobrir a perspectiva do paciente

Existem cinco técnicas eficazes para determinar **a imagem que seus pacientes têm de sua clínica** e para avaliar seu desempenho e reputação:

1. Conduza entrevistas pessoais
2. Realize pesquisas com os pacientes
3. Crie um grupo focal

4. Use uma caixa de sugestões
5. Empregue um cliente misterioso

Todas essas técnicas funcionam, mas podem ter diferentes níveis de complexidade para implementar. **Dentre elas, aquela que é mais fácil de realizar e traz excelentes resultados é a realização de pesquisa com os pacientes.**

Essa pesquisa pode ser tão simples quanto entregar um cartão com perguntas objetivas a cada paciente em cada consulta realizada. O cartão é entregue ao paciente no momento da chegada ao consultório, podendo preenchê-lo na recepção ou na sala de consulta e devolvê-lo à recepcionista antes de sair do consultório.

Confira um exemplo de como esse cartão poderia ser:

**Obrigado por nos ajudar a servi-lo melhor!**

Foi fácil para você conseguir um horário nesta clínica/consultório?  
Sim \_\_\_ Não \_\_\_

Sua impressão geral desta clínica é favorável?  
Sim \_\_\_ Não \_\_\_

A equipe de atendimento foi amigável e solícita?  
Sim \_\_\_ Não \_\_\_

O médico respondeu adequadamente às suas perguntas?  
Sim \_\_\_ Não \_\_\_

Você recomendaria esta clínica a outra pessoa?  
Sim \_\_\_ Não \_\_\_

Você tem algum comentário adicional?

Os cartões deverão ser revisados pelo médico, gestor ou membro da equipe dedicado. A maioria dos comentários negativos podem ser resolvidos com um telefonema. Se necessário, responda à reclamação do paciente.

Há outro benefício no [cartão de pesquisa](#). O verso do cartão pode solicitar que o paciente escreva três perguntas que gostaria que fossem abordadas em sua consulta atual.

Dr. Ivo Coutinho  
CARDIOLOGIA

Quais três perguntas você gostaria que fossem respondidas hoje?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Por favor, complete o verso deste cartão.

Conduzir a consulta médica de acordo com essas preocupações pode ajudar a evitar que os pacientes iniciem uma discussão de última hora que você não abordou ao longo do atendimento, muitas vezes depois de fechar o prontuário eletrônico.

Outro ponto positivo: essa tática pode ajudar a reduzir os contatos pós-consulta dos pacientes com dúvidas que deveriam ter discutido durante o atendimento. O cartão de pesquisa ainda demonstra que a clínica está ouvindo o paciente e quer garantir que todas as suas dúvidas sejam respondidas durante a consulta.

## Desenvolva uma filosofia de pontualidade

A queixa mais comum dos pacientes sobre a experiência de atendimento em saúde é “esperar pelo médico”. **Passar tempo excessivo na área de recepção é responsável por mais insatisfação do paciente do que qualquer outro aspecto do atendimento médico.**

Em uma pesquisa recente, quase um em cada quatro pacientes (24%) afirmou ter esperado 30 minutos ou mais por uma consulta.

Para obter uma imagem precisa do que está acontecendo em relação aos horários em sua clínica, uma sugestão é realizar um estudo de “tempo e movimento”. Por um período de 3 a 5 dias, faça uma anotação no prontuário de cada paciente registrando o seguinte:

- Hora da consulta do paciente
- Hora que o paciente chegou
- Hora que o paciente saiu do consultório
- Quanto tempo o paciente passou com o médico

Você ficará surpreso ao descobrir que [os pacientes esperam 1 ou 2 horas](#), ou mais, para consultar o médico, e que o médico passa apenas de 5 a 15 minutos com o paciente.

Pergunte a qualquer paciente em uma pesquisa se ele acha que está tendo o devido retorno pelo dinheiro gasto na consulta e a maioria responderá: “Não!”

Ao conduzir um estudo de tempo e movimento, você descobrirá que há períodos previsíveis em que ocorrem atrasos. Frequentemente, esses atrasos resultam de “encaixar” um paciente na agenda.

Pacientes não agendados que ligam para relatar uma emergência médica são frequentemente orientados a comparecer sem hora marcada. Ainda assim, inevitavelmente deslocam pacientes já agendados e atrasam a consulta daqueles com horário marcado. Este problema afeta quase todos os médicos.

Uma maneira de evitar esse cenário é criar intervalos de tempo “sagrados”. São intervalos de 15 minutos no final da manhã ou da tarde em que os pacientes não agendados podem ser atendidos sem afetar o horário. Em vez de dizer ao paciente para “simplesmente chegar”, a recepcionista diz para ele se apresentar em um horário específico.

Esses intervalos de tempo devem ser preenchidos com algo diferente de compromissos de rotina. Eles só podem ser preenchidos depois das 9h da manhã de cada dia. Isso deixa duas ou três vagas abertas para pacientes que devem ser atendidos imediatamente.

Poucos médicos podem mudar as políticas de instituições de saúde. Mas todos podem ser mais sensíveis ao tempo dos pacientes e tentar atendê-los o mais rápido possível, eliminando uma das queixas mais comuns dos pacientes: [a longa espera para consultar o médico](#).

## Torne a experiência do paciente memorável

Todos aqueles que se formaram na faculdade de medicina podem fazer um diagnóstico e fornecer uma estratégia de tratamento para a maioria dos problemas médicos dos pacientes. Mas quantos podem tornar a experiência memorável para o paciente?

**Muitas vezes, coisas simples que podem ser implementadas de forma fácil e barata fazem uma grande diferença.**

Olhe para o paciente e não para o computador. As queixas mais comuns dos pacientes sobre sua experiência é que o médico foca apenas no computador, e não no paciente. Faça todos os esforços para olhar mais para o paciente e menos para a tela do computador. Escute atentamente o paciente e depois que ele terminar faça as anotações pertinentes. Um [prontuário eletrônico eficiente](#) é indispensável para fazer os registros com agilidade, sem atrapalhar o fluxo da consulta.

Use vestimentas de pano ao invés de papel, caso seu paciente precise se trocar em vestes específicas para realização de exames. Há um nítido contraste entre uma folha de papel, uma veste de papel e uma veste de tecido macio. Você não sai do chuveiro em um hotel elegante e veste um

roupão de papel. Se você oferece um serviço cinco estrelas, precisa fornecer comodidades cinco estrelas. Se você deseja atrair pacientes especiais, trate seus pacientes de maneira especial. Adicione algumas dezenas de vestimentas de tecido ao material da clínica, lave-as após cada uso e coloque-as em cabides ou em um saco plástico para que cada paciente possa usar durante a consulta. Certamente isto poderá diferenciá-lo de boa parte dos outros médicos de sua comunidade.

Outra boa dica: a maioria dos consultórios médicos é mantido entre 21° e 23° C para manter o médico e a equipe confortáveis. No entanto, quando um paciente coloca uma vestimenta para exames, muitas vezes fica com frio e desconfortável. Quando estiver frio lá fora ou o consultório estiver frio, use um aquecedor portátil para deixar o ambiente confortável para o paciente.

E qual seria a “melhor” ideia para manter os pacientes felizes? Reserve alguns minutos para ligar ou mandar mensagem e fazer um [acompanhamento com o paciente](#) quando ele estiver casa. Quais pacientes você deve contatar? Pacientes submetidos a estudos ou procedimentos ambulatoriais, que receberam alta hospitalar recentemente e que necessitam de um pouco mais de apoio e atenção.

Você pode ter certeza de que todo paciente que passa por um procedimento ou recebe alta hospitalar tem dúvidas sobre os resultados, quaisquer precauções a tomar, sobre medicamentos e instruções de acompanhamento. Uma ligação ou mensagem de uma enfermeira ou de um médico ajuda muito a aliviar a apreensão do paciente – e muitas vezes impede que o paciente ligue para o consultório com suas dúvidas e preocupações em um horário que seria difícil lhe dar a devida atenção.

Se programe para que você ou alguém da equipe contate pacientes-chave no final do dia de trabalho, por exemplo. Esse contato com os pacientes geralmente não leva mais do que 5 a 10 minutos por dia e proporciona grande satisfação. Os pacientes geralmente ficam surpresos – e felizes – com o fato de o médico procurá-los para os acompanhar.

As vantagens desta estratégia incluem:

- menos ligações recebidas de seus pacientes durante o dia;
- uso mais eficiente do seu tempo;
- profunda apreciação por parte do paciente.



O boca a boca foi o método consagrado de atrair novos pacientes durante milhares de anos. Esse método ainda funciona hoje. Garantir que seus pacientes tenham uma experiência excepcional durante a consulta é uma das melhores estratégias de marketing para promover sua clínica e alcançar os melhores resultados.

Aproveitar a tecnologia também é parte essencial de uma estratégia focada na satisfação dos pacientes. Um software médico de excelência traz vantagens para todas as etapas do atendimento, simplificando o agendamento, trazendo eficiência para as consultas, promovendo melhor

comunicação e engajamento, e fortalecendo a relação médico-paciente.

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:**

"Fazendo um check-up em seu consultório: você está mantendo os pacientes felizes? " -

**HiDoctor® News**

**Centralx®**