

# Os problemas mais comuns dos quais os pacientes reclamam

A satisfação do paciente é uma das metas mais críticas a serem alcançadas no complexo mundo da saúde e, como resultado, não é surpresa que médicos e gestores de organizações de saúde sejam vulneráveis a reclamações.

Entender essas reclamações em vez de assumir a posição de ignorância teimosa é o primeiro passo para melhorar a experiência do paciente.

Neste artigo, exploramos algumas das reclamações mais comuns de pacientes contra médicos e contra clínicas ou hospitais e como os profissionais de saúde podem abordar essas questões.

- Por que focar na experiência do paciente é essencial?
- Reclamações comuns de pacientes sobre médicos e clínicas
  1. Processo ruim de marcação de consultas
  2. Longos tempos de espera
  3. Má comunicação com a equipe
  4. Informações insuficientes em sites e redes sociais
  5. Pouca disponibilidade dos profissionais de saúde
  6. Tempo individual insuficiente com o médico
- Lidando com as reclamações de pacientes para melhores resultados



# Por que focar na experiência do paciente é essencial?

Os médicos têm percebido cada vez mais que a prestação eficaz de cuidados de saúde não é a única parte da experiência do paciente. Todos os processos envolvidos na jornada do atendimento médico influenciam a satisfação, e quando os pacientes se sentem valorizados e bem cuidados a cada etapa, a satisfação e os [resultados de saúde tendem a melhorar](#).

O foco na experiência do paciente, portanto, não é necessariamente algo físico, mas um requisito estratégico. Os pacientes que procuram serviços de saúde hoje em dia começam sua jornada online, e ter uma presença online ruim pode se tornar um motivo para perder pacientes em potencial antes mesmo de você ter a chance de ajudá-los.

Ignorar as reclamações dos pacientes pode levar à perda de confiança e à perda de sua reputação. Sim, sua reputação – aquela coisa que ajuda você a se destacar no campo muito competitivo e até mesmo acirrado da saúde. Não importa o tamanho da sua clínica, se é uma rede mundial de empresas ou uma clínica local, caso sua reputação não seja tão boa quanto a dos concorrentes, você pode ter uma redução de pacientes e, conseqüentemente, de ganhos financeiros.

## Reclamações comuns de pacientes sobre médicos e clínicas

### 1. Processo ruim de marcação de consultas

Uma das reclamações comuns dos pacientes é a dificuldade que eles têm em marcar consultas. Na verdade, a maioria dos pacientes acha estressante lidar com modelos de agendamento complexos e ineficientes, como longos tempos de espera no telefone, falta de resposta às mensagens por WhatsApp e falta de horários disponíveis para consultas.

A geração mais jovem é conhecida por ter problemas com comunicação ao vivo ou por telefone, e ter que passar 20 minutos falando para marcar uma consulta pode ser um grande inconveniente para eles.

A melhor maneira de garantir um processo de agendamento bem organizado é o [agendamento online](#) disponível a partir de dispositivos móveis, seja por app ou na web. Além de conveniente para o paciente, esse modelo economiza tempo da equipe da recepção, o que permite atender aos pacientes que ligam ou mandam mensagens mais prontamente, melhorando também a marcação por esses meios.

## 2. Longos tempos de espera

Longos períodos de espera são outra coisa que causa muitas reclamações. Os pacientes são obrigados a esperar muito tempo antes de receberem a atenção dos profissionais de saúde. Isso acontece em muitos casos, da recepção à sala de exames. **Longas horas de espera** podem provocar sentimentos de frustração, ansiedade e um sentimento de desvalorização.

Os profissionais de saúde podem adotar melhores práticas de agendamento e organizar lembretes por e-mail ou envio de mensagens, evitando que os pacientes atrasem e ocorra um efeito dominó de atraso em todos os atendimentos subsequentes. Também a adoção de um sistema de prontuário eletrônico permite gerenciar o tempo dos atendimentos de forma eficiente, ajudando a manter a duração das consultas dentro do esperado.

## 3. Má comunicação com a equipe

Um atendimento de saúde eficaz é impossível sem uma boa comunicação e, ainda assim, em geral, os pacientes reclamam da má comunicação com a equipe. Sejam instruções pouco claras, falta de empatia ou dificuldade para obter informações, as falhas na comunicação fazem toda a diferença na experiência do paciente, especialmente quando se trata de consultas presenciais.

Os pacientes querem ser ouvidos e compreendidos, e uma das coisas mais importantes é ser respeitado. Uma equipe treinada pode melhorar a experiência médico-paciente. E não estamos exagerando. Ter uma **boa comunicação** incorporada em sua clínica pode aumentar o nível de confiança e satisfação do paciente ainda mais do que o tratamento em si.

## 4. Informações insuficientes em sites e redes sociais

Já mencionamos a presença online algumas vezes, e isso não é uma coincidência. Os pacientes esperam receber todas as informações que desejam sobre você e sua clínica em um site ou mesmo nas redes sociais. Por isso, com razão, a falta de informações sempre causa frustração. Portanto, a coisa lógica a fazer é garantir que as informações detalhando os serviços, credenciais do provedor, horário de expediente e informações de contato estejam disponíveis online e sejam fáceis de encontrar. Certifique-se de que seu site seja amigável e que suas páginas de rede social sejam bem gerenciadas.

O **MedBook** é um bom exemplo de como estabelecer uma presença online profissional e capaz de informar e engajar os pacientes. Além de oferecer um perfil digital com suas informações profissionais e de contato, o MedBook também inclui sistema de agendamento online e possibilidade

de criar um feed de notícias próprio da clínica, para manter os pacientes informados. Adicionalmente, o médico pode criar uma página centralizadora de links, que reúna todo o conteúdo digital da clínica. Divulgando o link dessa página nas bios das redes sociais, os pacientes acessam facilmente todos os recursos de que precisam.

## 5. Pouca disponibilidade dos profissionais de saúde

A disponibilidade de um médico é uma coisa importante. Às vezes é difícil entrar em contato com os profissionais de saúde, e os pacientes reclamam abertamente sobre isso. O problema pode ser que os pacientes sintam dificuldade em conseguir agendar um horário facilmente, o que pode levar a maiores intervalos entre as consultas. Também pode ser que às vezes seja difícil entrar em contato com os profissionais para perguntas de acompanhamento após um atendimento.

Nesse sentido, os profissionais de saúde podem querer considerar horários estendidos, opções de [telessaúde](#) e um melhor processo de acompanhamento. Fazer com que os pacientes sintam que têm acesso à assistência médica não apenas durante a consulta é uma boa coisa a fazer.

## 6. Tempo individual insuficiente com o médico

Os pacientes querem interação individual com um médico, e uma das reclamações mais comuns que tende a não ser vista é que não há tempo suficiente disponível com o médico ou profissional de saúde. Isso pode criar uma lacuna com os pacientes quando eles descobrem que as consultas são “feitas às pressas” e que seu problema não foi compreendido e analisado adequadamente. Isso levará à [insatisfação](#) e desconfiança.

Entendemos que esse problema geralmente é muito dramático e, na maioria dos casos, interações curtas e de alta qualidade são suficientes para entender os sintomas e fornecer opções de tratamento. Então, o conselho é dizer aos seus pacientes que a condição deles é comum se você tiver certeza disso e eles não tiverem nada com que se preocupar. Em cenários mais complexos, exames e consultas adicionais serão necessários de qualquer maneira.

## Lidando com as reclamações de pacientes para melhores resultados

[Melhorar a satisfação do paciente](#) requer uma abordagem proativa para lidar com reclamações comuns. A seguir estão algumas estratégias que os médicos podem implementar.

- Simplifique os processos de agendamento: torne o agendamento de consultas o mais fácil e rápido possível.
- Reduza os tempos de espera: otimize o agendamento e o atendimento para evitar sobreposição de consultas e atrasos. Mantenha os pacientes informados sobre quaisquer atrasos e forneça áreas de espera confortáveis.
- Melhore a comunicação: treine a equipe em habilidades de comunicação e empatia. Garanta que os pacientes recebam informações claras e oportunas.
- Melhore a presença online: mantenha sites e redes sociais atualizados com informações relevantes. Facilite para os pacientes encontrarem o que precisam, aproveitando sistemas como o MedBook.
- Aumente a disponibilidade: ofereça opções de agendamento flexíveis, incluindo telessaúde. Garanta que os pacientes possam entrar em contato com os médicos para perguntas de acompanhamento.
- Foco na qualidade e interações completas: reserve tempo adequado para cada paciente durante as consultas. Ouça ativamente e aborde todas as preocupações.



Ouvir e abordar as reclamações e o feedback que seus pacientes dão é essencial! Mas priorizar a experiência do paciente é muito mais do que gerenciar reclamações; trata-se de criar um ambiente de assistência médica onde os pacientes realmente se sintam valorizados, ouvidos e cuidados.

Ao fazer isso, os profissionais de assistência médica desenvolverão melhores relações com os pacientes, alcançando resultados de saúde aprimorados.

O HiDoctor® é o parceiro ideal para uma experiência do paciente de excelência. Desde a presença online através do MedBook, passando pelo agendamento online integrado, sistema de comunicação para lembretes e confirmações, até o prontuário eletrônico eficiente e sistema de teleconsultas, os médicos têm todas as ferramentas de que precisam para garantir eficiência e qualidade em todas as etapas do atendimento.

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:**

"Os problemas mais comuns dos quais os pacientes reclamam " - **HiDoctor® News**

**Centralx®**