

12 dicas para melhorar a experiência do paciente que você pode implementar agora mesmo

A jornada do cuidado de saúde, partindo do status de ‘paciente em potencial’ até que a pessoa se torne um paciente recorrente, é longa. Ela começa, em muitos casos, com a busca online de um possível paciente por tratamento médico especializado e continua muito depois do paciente sair da primeira consulta.

Mas vale a pena garantir que cada etapa seja planejada para a segurança, facilidade e conveniência do paciente. Priorizar uma experiência excepcional de atendimento pode levar a uma maior satisfação do paciente e, em última análise, a uma **maior retenção**.

Existem muitas medidas específicas que os médicos e suas equipes podem tomar para melhorar a experiência do paciente em consultórios e clínicas.

Antigamente, fornecer um cuidado médico excelente e profissional era suficiente para construir um consultório bem-sucedido. Hoje, no entanto, as instituições médicas também precisam garantir a excelência de todos os serviços relacionados ao atendimento para atrair novos pacientes e alcançar altas taxas de retenção.

Quando os consultórios médicos priorizam o atendimento centrado no paciente, estudos^[1] mostram que há maior satisfação do paciente, maior satisfação do médico e menos reclamações por negligência médica.

Neste artigo exploramos 12 maneiras de melhorar a prestação de serviços de saúde e as interações com os pacientes.

1. Crie uma presença online útil
2. Ofereça agendamento online para consultas de pacientes
3. Envie confirmações e lembretes de consultas
4. Disponibilize o cadastro do paciente digitalmente
5. Oriente a equipe da recepção a ser amigável e prestativa
6. Ofereça uma sala de espera limpa e confortável
7. Mantenha o tempo de espera no mínimo possível
8. Ofereça atendimento personalizado

9. Faça acompanhamento pós-consulta
10. Responda prontamente ao feedback online
11. Compartilhe conteúdo útil nas redes sociais ou em um blog
12. Use e-mail para comunicação com o paciente



1. Crie uma presença online útil

A presença online do seu consultório médico, incluindo o seu site e os perfis em diretórios de profissionais, é a primeira impressão que seus pacientes em potencial têm de você.

O site do consultório é a sua base online. Ele funciona como a principal vitrine da identidade da sua marca. Para ajudar os pacientes a entender o que esperar do seu consultório, certifique-se de oferecer informações claras e consistentes nas páginas do site. Não se esqueça de incluir as páginas “Sobre Nós”, “Serviços Oferecidos” e “Contato”. Exiba fotos de alta qualidade do seu consultório (tanto do interior quanto do exterior), para que os possíveis pacientes possam ter uma ideia da sua marca antes de visitá-lo. Uma ótima ideia é incluir depoimentos de pacientes atuais, o que ajuda a gerar confiança.

Também é importante que seu consultório seja representado com precisão onde quer que você apareça online. Reivindique e atualize seus perfis em importantes diretórios online de empresas e da área de saúde, como o [CatalogoMed](#). E não se esqueça de incluir fotos, informações de localização e

horário de funcionamento. Certifique-se de que esses perfis tenham um link para o site do seu consultório.

2. Ofereça agendamento online para consultas de pacientes

Dê aos pacientes a liberdade e a conveniência de agendar consultas online. De acordo com uma pesquisa da empresa americana *Kyruus Health*^[2], 43% dos pacientes preferem agendar suas consultas médicas online. Em uma pesquisa mais recente, mais de 60% dos pacientes disseram preferir opções digitais de agendamento, seja via navegador, e-mail ou mensagem de texto. Além disso, 30% afirmaram que a opção de agendar uma consulta online é o que mais desejam de um profissional de saúde, depois da qualidade do atendimento.

Os pacientes apreciarão não ter que fornecer as mesmas informações repetidamente ao chegarem às consultas. Se o cadastro do paciente e os documentos necessários já forem incluídos no sistema ao agendar online, eles podem economizar tempo na sala de espera.

Conclusão: investir em [agendamento online](#) para sua clínica irá melhor satisfazer tanto os pacientes novos quanto os antigos.

3. Envie confirmações e lembretes de consultas

Os pacientes também são pessoas ocupadas. Ajude-os a manter a comunicação com sua clínica enviando confirmações e lembretes de consultas. Essas mensagens permitem que seus pacientes saibam que você valoriza o tempo deles e ajudam a reduzir as custosas faltas.

A grande maioria dos pacientes relata que prefere receber essas notificações, especialmente lembretes relacionados a consultas, por mensagens de texto / WhatsApp em vez de outros métodos de comunicação. De fato, 66% dos pacientes optariam por receber um lembrete para uma consulta futura por mensagem de texto. Além disso, 59% dos pacientes gostariam de receber um lembrete por mensagem de texto para agendar uma consulta futura.

Envie [confirmações de consulta](#) por e-mail e/ou WhatsApp/SMS após o agendamento. Em seguida, envie um lembrete três dias antes da consulta agendada, solicitando a confirmação. Se o paciente não confirmar, envie outro lembrete no dia anterior e outra 1 hora antes da consulta.

4. Disponibilize o cadastro do paciente digitalmente

Reduza as tarefas tediosas dos pacientes quando eles chegam à sua sala de espera oferecendo a eles a opção de visualizar e preencher os dados de cadastro antes da consulta. Isso é feito com praticidade quando o paciente utiliza o sistema de agendamento online integrado ao prontuário eletrônico, mas também pode ser oferecido de outras maneiras a pacientes que agendam por telefone ou outros canais.

Mais de 60% dos pacientes relatam preferir um método digital para preencher o cadastro e outros formulários. Dessa forma, os pacientes podem preencher a documentação necessária quando for conveniente para eles e evitar a pressa antes de uma consulta.

5. Oriente a equipe da recepção a ser amigável e prestativa

O engajamento do paciente começa muito antes da consulta com o médico, e sua capacidade de proporcionar uma ótima experiência durante todo o processo de atendimento é essencial para que ele volte sempre.

Uma atitude calorosa e acolhedora da equipe da recepção ajuda a definir o tom desde o momento em que seus pacientes entram no consultório. Cerca de 50% dos pacientes afirmam que uma equipe acolhedora é o que mais desejam de um profissional de saúde, além da qualidade do atendimento. [Gestos simples da equipe](#), como cumprimentar, sorrir e ser amigável durante o processo de check-in, podem ajudar a criar um relacionamento positivo com o paciente.

Uma maneira de conseguir isso é garantir que todos os funcionários do seu consultório, especialmente a equipe médica treinada, ajam de acordo com os princípios da sua clínica. Certifique-se de que eles tenham o necessário para realizar seu trabalho com perfeição. Treine os novos funcionários cuidadosamente e ofereça treinamento para todos sobre os novos equipamentos. Quando sua equipe estiver confortável, ela deixará seus pacientes confortáveis também.

6. Ofereça uma sala de espera limpa e confortável

Consultórios médicos não são lugar para móveis duros e iluminação forte. Em vez disso, preencha sua sala de espera com assentos confortáveis, use iluminação suave para criar um ambiente mais acolhedor e reproduza música ambiente de spa para relaxar seus pacientes. Um ambiente

relaxante pode fazer com que as consultas dos pacientes pareçam mais uma pausa de um dia agitado e menos um incômodo.

7. Mantenha o tempo de espera no mínimo possível

Um pouco de espera é compreensível, mas os pacientes ficam frustrados quando sentem que você não está respeitando a agenda deles. Em uma lista do que os pacientes mais desejam de seus profissionais de saúde, um **tempo de espera reduzido** (52%) ficou atrás apenas da capacidade do médico de saber ouvir (67%).

Lembre-se de que a comunicação é fundamental: se você sabe que está um pouco atrasado, oriente sua equipe a informar os pacientes sobre o tempo estimado de espera. Eles vão valorizar a transparência.

8. Ofereça atendimento personalizado

No fim das contas, o que os pacientes buscam é sua opinião médica confiável. Mas eles também querem consultar com alguém com quem se sintam confortáveis, **um médico que os ouça** e que se preocupe com seu bem-estar.

Como citado no tópico anterior, na pesquisa sobre o que os pacientes desejam de seus médicos, os pacientes revelaram que a capacidade do médico de saber ouvir era a parte mais importante da experiência deles. De fato, 67% dos pacientes disseram que era o que mais desejavam de seus profissionais de saúde, além de um atendimento de qualidade. Você deve dar atenção a esse aspecto das necessidades do seu paciente.

Tenha o cuidado de não apenas realizar um exame completo, mas de também oferecer uma presença acolhedora, atenciosa e amigável. Certifique-se de que seus pacientes sintam sua compaixão e empatia e que saiam com uma compreensão completa do plano de tratamento. A compreensão do paciente leva a melhores resultados.

9. Faça acompanhamento pós-consulta

Após a consulta, use pontos de contato atenciosos para interagir com seus pacientes e mostrar que você valoriza o feedback deles. Você pode enviar uma pesquisa automatizada de satisfação do paciente por WhatsApp ou e-mail. Isso gera maior engajamento, já que os pacientes não são tão

propensos a dar feedback por conta própria.

Enviar uma pesquisa logo após a consulta é o melhor momento para [obter feedback](#), já que a experiência deles ainda está fresca na memória. Os resultados da pesquisa podem ajudar a melhorar a qualidade dos seus serviços, o que resultará em pacientes mais satisfeitos (e melhores avaliações) ao longo do tempo.

10. Responda prontamente ao feedback online

Sua resposta ao feedback, seja ele bom ou ruim, é tão importante quanto coletar esse feedback dos pacientes. Respostas atenciosas promovem a confiança dos pacientes e demonstram que você se importa com as experiências deles em sua clínica.

Não ignore feedbacks críticos, nem as preocupações dos pacientes. Pesquisas mostram que pacientes que deixam uma avaliação e são contatados pela clínica após a consulta ficam satisfeitos em cerca de 81% das vezes. Se receber um feedback negativo, agradeça educadamente ao autor e incentive-o a entrar em contato diretamente com você para discutir a experiência.

Lembrete: certifique-se de cumprir a LGPD ao responder a avaliações ou comentários online. Nunca confirme que o autor é um paciente nem mencione qualquer informação de saúde protegida, como nome, localização ou conta de rede social.

11. Compartilhe conteúdo útil nas redes sociais ou em um blog

Criar e compartilhar conteúdo em seus perfis de redes sociais é uma ótima maneira de fornecer informações valiosas sobre saúde e aumentar a satisfação dos pacientes. Considere o que os pacientes querem saber sobre os tratamentos e serviços que você oferece. Quais são as perguntas mais frequentes? Use-as para desenvolver conteúdo educativo e oportuno que aborde essas questões.

Para demonstrar sua autoridade em sua especialidade, compartilhe uma mistura de seu próprio conteúdo original com conteúdos de outros sites de notícias da área médica ou de artigos científicos. Compartilhar suas postagens originais feitas em seu blog nas redes sociais é uma ótima maneira de direcionar os pacientes ao site do seu consultório para que eles possam saber mais sobre seus serviços.

12. Use e-mail para comunicação com o paciente

O [e-mail](#) ainda é uma excelente forma de comunicação e de promover a educação em saúde dos pacientes. De acordo com a *OptinMonster*^[3], 58% dos consumidores verificam seus e-mails pela manhã, antes de fazer qualquer outra coisa online.

Use e-mails para enviar:

- Boletins informativos (newsletters) regulares
- Novidades e informações úteis sobre a clínica
- Lembretes de consultas
- Alertas sobre serviços clínicos e quaisquer novos serviços que você ofereça
- Dicas e campanhas sobre saúde

• • •

Muitos fatores contribuem para criar uma experiência positiva. Adotar medidas para melhorar a experiência do paciente ajudará a aumentar a satisfação, o que, por sua vez, levará a uma maior retenção e a um maior número de avaliações positivas online.

Ter a tecnologia certa em seu consultório é indispensável para colocar em prática várias das dicas que sugerimos. E o HiDoctor pode ser seu aliado na missão de [oferecer a melhor experiência](#) aos pacientes, equipando sua clínica com ferramentas completas e integradas, que facilitam as mais diversas rotinas do atendimento.

Desde a presença online, passando pelo agendamento online, app do consultório, confirmações automáticas, prontuário completo e ferramentas de comunicação, entre muitos outros benefícios, inclusive para gestão, nosso software médico tem tudo de que você precisa para elevar ainda mais a qualidade 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®

Referências

[1] *The Impact of Patient-Centered Care on Outcomes*, disponível em [The Journal of family practice](#).

[2] *2022 Patient Access Journey Report*, disponível em [Kyruus Health](#).

[3] *Is Email Marketing Dead? The Surprising Truth Revealed!*, disponível em [OptinMonster](#).

Artigo original disponível em:

"12 dicas para melhorar a experiência do paciente que você pode implementar agora mesmo" -

HiDoctor® News

Centralx®