

Comunicação eficiente com o paciente



Oferecer diferentes canais para que o paciente entre em contato com o consultório e utilizar cada um da melhor forma ajuda a garantir o sucesso da comunicação com os pacientes.



55% dos pacientes dizem que a comunicação com o médico foi melhorada pela tecnologia.



51% dos pacientes mudariam de médico para ter um ótimo serviço de atendimento ao cliente.

Na era da internet, não há razão para não se conectar e interagir com os pacientes online.

40% dos médicos afirmam que o uso da tecnologia digital para se comunicar com os pacientes é capaz de melhorar os resultados dos pacientes.



Telefone

O telefone deve ser atendido sempre com prontidão, dedicando total atenção ao que o paciente fala, sem deixá-lo esperando na linha e lembrando de ligar de volta aos pacientes que prometer dar algum retorno.

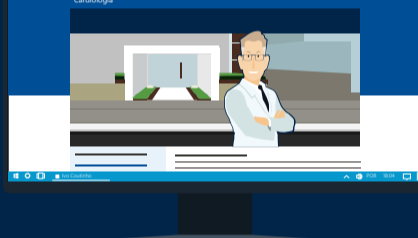
Email

O email é uma boa ferramenta tanto para envio de lembretes de consulta, evitando que o paciente falte por esquecimento, quanto um canal interessante para que o paciente possa mandar dúvidas, como a respeito de convênios atendidos e serviços oferecidos.

Pacientes checam seus emails em seus telefones uma média de 34 vezes por dia.



Site médico



Ter um site é uma forma tanto de atrair novos pacientes, postando conteúdo de interesse, quanto manter seus pacientes atuais em contato com o consultório através do acompanhamento destes conteúdos.

54,8%

dos pacientes dizem que o site médico é muito importante quando eles estão escolhendo um profissional.

35%

dos pacientes indicaram que perfis na internet influenciam seu processo de tomada de decisão para escolher um médico.

Aproveite o site ainda para informar todas as formas de contato do consultório (email, telefone, WhatsApp, formulário no site) e considere o uso de ferramentas como agendamento online pelo site, facilitando a marcação de consulta.



43% dos pacientes preferem o agendamento online de consultas pela internet.

Mensagem SMS

Adote o uso de mensagem SMS para realizar confirmações de consultas. Desta forma é possível automatizar o envio das mensagens para os pacientes, lembrando-os do compromisso marcado, e sem tomar tempo da secretária ligando para todos os pacientes do dia.



Dois a cada três pacientes preferem lembretes de compromissos via mensagem de texto.



As taxas de resposta de mensagem são 209% mais altas que as de ligações.

Um consultório padrão pode economizar até 2h por dia em ligações usando mensagens de texto.

WhatsApp

O WhatsApp tem sido um dos meios mais utilizados para todo tipo de comunicação, sendo preferido por muitos pacientes. Destinar um smartphone para uso exclusivo pela recepção para que os pacientes possam entrar em contato garante satisfação para os pacientes e praticidade na comunicação.



O Brasil é o segundo maior em número de usuários de Whatsapp no mundo.

São mais de 120 milhões de pessoas que utilizam o Whatsapp.

SIGA NAS REDES SOCIAIS



HiDoctor
PLATAFORMA CLÍNICA COMPLETA