

HiDoctor® Blog


Ações simples para melhorar a reputação online do consultório e a experiência dos pacientes







Pode ser surpreendente saber que os advogados são frequentemente mais apreciados e elogiados nas [avaliações online](#) do que os médicos. Há algo a aprender com isso e um caminho para alcançar uma reputação online semelhante.

Não que advogados e escritórios de advocacia não prestem um serviço de qualidade à sociedade, mas o estereótipo é da profissão de advogado e seu pessoal e suas práticas nem sempre serem tão admirados quanto médicos, enfermeiros e consultórios médicos.

"Os médicos estão sempre entre as cinco profissões mais confiáveis do público, com advogados sempre em posição mais baixa. Mas as avaliações online contam uma história diferente", diz Ron Harman King, CEO da *Vanguard Communications*.

Como essa diferença ocorre quanto à satisfação do público é difícil de entender à primeira vista.



	 Dr. Ivo Coelho CARDIOLOGIA
	 Dra. Laura Amaro DERMATOLOGIA
	 Dr. Carlos Alencar

Um novo relatório da *Vanguard*, uma empresa de consultoria em marketing e gestão em saúde, descobriu que "os advogados têm 44% mais chances do que os médicos de receber uma avaliação de 5 estrelas (1,5 milhão de avaliações do *Yelp* foram analisadas)".

Não é um tamanho pequeno de amostra. As descobertas da *Vanguard* produziram pontos de discussão adicionais intrigantes:

- "Um advogado tem 72% menos probabilidade de receber uma avaliação online de 1 estrela".
- "A avaliação média em estrelas do *Yelp* para um médico é 3,5. Para um advogado, a média é de 4,2."

O que está por trás da pesquisa e por que os médicos e os consultórios estão recebendo [baixa aprovação online](#) e avaliações menos que louváveis? A *Vanguard* relata que não é necessariamente o que primeiro pode-se imaginar.

Um estudo com quase 35.000 avaliações de saúde online revelou que 96% dos pacientes infelizes estão contentes ou satisfeitos com a qualidade dos cuidados médicos que receberam. O que eles não gostam e veem como uma expectativa razoável que não está sendo atendida no relacionamento médico-paciente são problemas de atendimento ao cliente, como tempos de espera e dificuldades de comunicação e agendamento.

Antes de descartar este artigo e considerar esses pontos como nada mais que irrelevantes ou mesquinhos, perceba que esses são pontos importantes de relacionamento para os pacientes e em relacionamentos saudáveis. O que é importante para cada lado deve ser importante para o outro, se você quiser paz, coesão e elogios daqui para frente.

Os [tempos de espera](#) e as dificuldades de comunicação não são absolutos. Eles são variáveis que podem ser aprimoradas e refinadas, e devem ser fortemente considerados e aceitos como um desafio contínuo, especialmente levando em conta os benefícios que seriam criados e a negatividade e o estresse que poderiam ser amplamente mitigados ou eliminados.

Perguntas que os consultórios podem se fazer incluem:

- "Nós percebemos tudo o que se passa com a qualidade da experiência dos pacientes e suas famílias e nos preocupamos com o que importa para eles?"

- "É razoável que os pacientes tenham essas expectativas de empatia e cortesia em conjunto com os tempos de espera, boa comunicação e trocas agradáveis com todo o pessoal da clínica?"
- "É um objetivo que vale a pena, o de se comprometer com melhorias pequenas, específicas e contínuas para o benefício disponível?"
- "Essas correções são relativamente simples para uma tremenda melhoria na percepção, no relacionamento e nas recompensas quanto à reputação? E, se não, por que não?"

Frequentemente, a tarefa mais árdua na solução de problemas é entender claramente o problema. Albert Einstein disse: "Se eu tivesse uma hora para resolver um problema, passaria 55 minutos pensando no problema e 5 minutos pensando em soluções".

A pesquisa da *Vanguard* fez muito dessa parte de 'pensar sobre o problema'. O que então se torna necessário é organizar o tempo e a motivação para planejar, implementar, monitorar, avaliar e ajustar a solução.

Estabelecer diálogo com seus pacientes sobre a experiência deles no consultório pode ajudar bastante a acumular avaliações online que refletem com mais precisão a qualidade dos cuidados que os pacientes e suas famílias recebem e respeitam.

A qualidade das respostas depende da qualidade das perguntas, caráter, motivação intrínseca e comprometimento com a melhoria contínua. Discutir com seus pacientes sobre a experiência deles e pedir feedback, por meio de [pesquisas de satisfação](#), por exemplo, pode ser uma atitude simples que os faça refletir sobre isso e os instigue a fazer boas avaliações, pois mostra que você se importa. Além disso, esses feedbacks dão a você a oportunidade de compreender os pontos da experiência que os pacientes acreditam que podem melhorar.

A melhoria contínua nem sempre é difícil. Apenas requer visão para os benefícios criados e compromisso com essa mentalidade específica.

Kaizen é o conceito japonês "referindo-se a atividades de negócios que melhoram continuamente todas as funções e envolvem todos os funcionários, desde o CEO até os trabalhadores da linha de montagem". Não, a atenção primária não é uma linha de montagem, mas a verdade é que alguns profissionais da área médica reconheceram a sabedoria Kaizen e adotaram e implementaram o processo.

A realidade é que os consultórios podem perseguir o conceito de Kaizen com mais regularidade, fazendo pequenas e contínuas melhorias para superar as percepções problemáticas e imprecisas quanto à qualidade do consultório médico.

Isso leva ao efeito dominó de melhorar o **relacionamento com o paciente** e seus pontos de vista sobre o consultório, gerenciando melhor os pequenos atritos no relacionamento que estarão presentes e substituindo assim as avaliações online desconcertantes e incompletas por avaliações positivas e condizentes com a realidade da experiência que você deseja oferecer aos pacientes.

A qualidade do relacionamento e a conseqüente reputação do consultório serão continuamente construídas, manifestando-se nas avaliações online.

...

Médicos, enfermeiros e consultórios podem receber avaliações de cinco estrelas e eliminar em grande parte qualquer coisa que não sejam as de quatro estrelas. É mais do que possível, é na verdade inevitável com a mentalidade e o processo Kaizen. Quando o compromisso existe, os resultados virão, e isso significa não apenas uma melhor reputação, mas uma **melhor experiência** oferecida aos pacientes.

Os benefícios tangíveis e intangíveis serão alcançados e sustentados rapidamente.



Cadastre-se e receba gratuitamente nossas novidades sobre gestão, tecnologia e prática médica

HiDoctor[®]
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Ações simples para melhorar a reputação online do consultório e a experiência dos pacientes " - **HiDoctor[®] Blog**

Centralx[®]