

HiDoctor® Blog

Por que o feedback do paciente é importante para os consultórios médicos?

Estima-se que a perda de um paciente devido à insatisfação possa resultar em perda de mais de US\$200.000 em renda ao longo da existência de um consultório médico (estimativa baseada em consultórios médicos dos Estados Unidos). Esse é um preço alto a pagar por experiências ruins dos pacientes, sem mencionar o dano causado à [reputação de seu consultório](#).

A área da saúde é competitiva. Você precisa trabalhar duro para conquistar seus pacientes, mas também precisa trabalhar duro para mantê-los. É aqui que entra o feedback do paciente. O feedback é muito mais do que um formulário de garantia de qualidade; é a percepção de seus pacientes sobre seu consultório, o que é um elemento crucial do seu sucesso. De fato, a percepção do paciente deve ser o padrão-ouro que você se esforça para atender (ou exceder) em todos os aspectos de seu consultório. Ela deve ser usada para projetar resultados de melhoria da qualidade.

Em suma, esforce-se para melhorar a [experiência do paciente](#), a fim de alcançar a excelência no atendimento.



O que é satisfação do paciente?

Não há uma definição única aceita para “satisfação do paciente”. No entanto, é sempre sinônimo de experiência do paciente. Nos termos mais simples, é o quão bem o paciente se sente ao ser tratado por você, o que nem sempre está vinculado à sua compreensão dos processos da doença, prescrições ou outros tratamentos.

A [satisfação do paciente](#) requer uma mistura cuidadosa de julgamento clínico e conexão emocional. Obviamente, os médicos desejam fornecer o mais alto nível de razão clínica e tratamento, mas os pacientes também desejam envolvimento emocional. Eles querem cuidados, conexão, transparência e empatia, todos os quais participam da satisfação geral do paciente.

A satisfação do paciente é crucial porque mede a qualidade do atendimento recebido, o que afeta os resultados clínicos e também a [retenção de pacientes](#). Ou seja, a satisfação mede o sucesso dos médicos e seus consultórios.

Por que o feedback do paciente é importante para seu consultório

A primeira coisa a lembrar é que pacientes satisfeitos dão feedback. A facilidade de receber e responder a [pesquisas de satisfação](#) aumentou a porcentagem de pacientes que as completam. Isso significa que os dias em que apenas pacientes insatisfeitos respondiam a pesquisas já se foram há muito tempo.

Os benefícios de pacientes felizes e do feedback positivo são infinitos, mas vamos ver alguns dos mais importantes.

1. Pacientes felizes são pacientes leais. A maioria dos pacientes não gosta de ficar trocando de médico. Eles querem encontrar um [médico em quem confiem](#) e permanecer com ele. Quando encontram um médico que investe tempo na relação médico-paciente, eles permanecem se consultando com ele.

2. Pacientes felizes contam aos outros. Estima-se que um paciente satisfeito conte a outros quatro sobre sua experiência. Essa é uma possibilidade de quatro novos pacientes. No entanto, o poder das mídias sociais pode significar um alcance muito maior.

A satisfação do paciente volta para você em mais do que um formulário de pesquisa. Um paciente satisfeito pode rapidamente fazer uma [avaliação positiva online](#) em um site específico para isso, fazer um vídeo sobre a experiência no Facebook ou Instagram,

ou escrever um tweet que se torne viral. Quando novos pacientes procuram um médico, eles leem essas avaliações e levam esses comentários em consideração.

O inverso também é verdadeiro. Um paciente insatisfeito contará a cerca de 9 a 10 pessoas sobre sua experiência ruim. Isso torna duas vezes mais importante melhorar a experiência do paciente para receber feedbacks positivos.

Pacientes insatisfeitos não são apenas um número na lista de pacientes que "podem não retornar". Eles carregam um forte impacto financeiro. A má experiência do paciente também tem sido associada a um aumento no risco de reclamações de negligência médica. Quando você coloca um número em dinheiro em cada paciente insatisfeito, isso fornece clareza à importância de melhorar a satisfação do paciente.

3. Pacientes felizes têm melhores resultados. Pacientes felizes são pacientes colaborativos. Eles falam abertamente sobre seus problemas e garantem que você tenha todas as informações necessárias para prestar o melhor atendimento possível. Eles seguem as instruções e relatam novos sintomas ou complicações para você.

De acordo com a Agência de Pesquisa e Qualidade em Saúde (AHRQ), dos Estados Unidos, a [experiência do paciente](#) se correlaciona positivamente com os processos de cuidados para prevenção e gerenciamento de doenças. Por exemplo, pacientes diabéticos relatam maiores habilidades de autogestão e qualidade de vida quando têm interações positivas com seu médico.

A AHRQ também relata que a capacidade de se comunicar com seu médico aumenta a adesão dos pacientes aos conselhos e planos de tratamento. A comunicação aberta com você pode ser equivalente a um melhor controle dos processos de doenças crônicas. Os pacientes querem trabalhar com você para obter [melhores resultados](#), e melhores resultados significam feedback positivo.

4. Pacientes felizes fazem médicos felizes. Seu trabalho fornece uma sensação de satisfação, conquista e bem-estar geral. Receber um fluxo constante de feedback ruim do paciente levará a implicações imediatas e possivelmente duradouras para sua satisfação no trabalho. Um estudo descobriu que o bem-estar do médico pode até contribuir para um melhor tratamento e experiências mais positivas para seus pacientes.

Fazendo bom uso dos feedbacks

É importante entender que a [coleta de feedbacks](#) dos pacientes não é um projeto único. Você deve coletar feedbacks continuamente e usá-los.

Crie o hábito de reservar intervalos regulares para revisar os feedbacks. Veja algumas dicas rápidas para fazer uso desses feedbacks dos pacientes em seu consultório:

- Revise-os em particular. Reserve um tempo para analisar os feedbacks com calma e elaborar um planejamento para melhorias.
- Compartilhe com sua equipe. Sua equipe está envolvida em parte importante da satisfação do paciente. Você deve compartilhar abertamente com eles os pensamentos de seus pacientes. Se houver um tema recorrente de que a Ana na recepção é grosseira ao telefone, converse com a Ana de maneira positiva. Pergunte a ela se ela precisa de mais treinamento. Ofereça mais assistência a ela durante períodos de alto volume de agendamentos.
- Estabeleça metas trimestrais. Depois de conhecer as áreas de fraqueza do seu consultório, defina metas para elas. Peça ajuda à sua equipe para estabelecer os objetivos.
- Crie uma cultura de atendimento [centrado no paciente](#). Atualmente, o atendimento centrado no paciente é uma grande palavra da moda.

Certifique-se de que seus pacientes fiquem sabendo que você deseja conhecer as opiniões deles pelo menos uma vez a cada consulta. Explique como eles receberão a pesquisa de satisfação, por que é importante que ela seja concluída e informe-os com quem podem entrar em contato se tiverem alguma dúvida. Pedir pessoalmente o feedback não apenas aumenta a probabilidade de obter resposta à pesquisa, mas também fortalece o relacionamento entre paciente e profissional.

...

Em conclusão, é claro que experiências positivas do paciente levam a um melhor feedback do paciente e a resultados ainda melhores. O que você pode fazer para melhorar a satisfação do paciente em seu consultório?



HiDoctor[®]
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

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

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Por que o feedback do paciente é importante para os consultórios médicos? " -

HiDoctor[®] Blog

Centralx[®]