

8 maneiras de melhorar a satisfação do paciente através de pesquisas

As taxas de satisfação do paciente podem influenciar vários aspectos de seu consultório médico, desde o volume mensal de pacientes até a eficiência e a lucratividade.

Consultórios de todos os tamanhos e especialidades devem dedicar bastante tempo e esforço para aumentar e manter os níveis de satisfação do paciente, para então colher os benefícios de altos níveis de [retenção e fidelização](#).

Os pacientes estão cada vez mais comparando suas experiências de saúde com as de outras pessoas e suas próprias experiências em outros setores, como varejo, etc. Infelizmente, o setor de saúde há muito é acusado de ser lento em termos de adoção de experiências modernas, fluidas e com potencial de engajamento.

Nesse contexto, a [realização de pesquisas com os pacientes](#), então, é a ferramenta definitiva para os profissionais de saúde buscarem feedback de seus pacientes e descobrirem o que pode ser feito para melhorar a experiência do atendimento. Além disso, a própria pesquisa em si pode ser uma ferramenta capaz de melhorar os níveis de satisfação, ao demonstrar para o paciente o quanto a opinião dele importa e como o consultório busca sempre melhorias.



Veja a seguir oito maneiras como os médicos podem melhorar a satisfação do paciente por meio de pesquisas:

1. Mantenha a pesquisa simples e direta

Mantenha a pesquisa do paciente curta e simples. Evite perguntas longas e complicadas, pois elas adicionam monotonia à pesquisa e distraem os pacientes. A pesquisa também não deve levar mais do que cinco minutos e deve ser focada em um único tópico, particularmente a consulta recente do paciente a quaisquer [novas tecnologias](#) adicionadas ao seu consultório. O ponto-chave é não fazer tudo em uma única pesquisa.

2. Faça a pesquisa no tempo oportuno

Somente as pesquisas feitas no tempo certo geram um impacto positivo no paciente e no consultório. Uma pesquisa pós-consulta é melhor para buscar feedback e deve ser enviada dentro de 24 a 48 horas. Quanto mais cedo melhor, pois os pacientes terão o encontro fresco em suas mentes. Portanto, você deve investir enquanto os pacientes ainda se lembram da [experiência do atendimento](#).

3. Use perguntas fechadas

Você deve evitar perguntas abertas em sua pesquisa. Sempre tenha perguntas fechadas de múltipla escolha em sua pesquisa de feedback, mas deixe algum espaço extra no final da pesquisa para comentários adicionais. Por exemplo, em vez de perguntar: "Como foi seu tempo de espera?" é melhor perguntar: "O tempo de espera foi razoável, sim ou não?"

4. Conduza uma pesquisa digital

Pesquisas digitais são mais convenientes em comparação com pesquisas em papel. Você deve criar e enviar pesquisas eletronicamente, pois as pessoas preferem pesquisas online 30 vezes mais do que pesquisas em papel. O uso de uma plataforma digital facilita a automação da implementação de pesquisas, bem como sua análise.

5. Foco nas áreas problemáticas

Certifique-se de que sua pesquisa esteja focada nas poucas áreas-chave de problemas nas quais você deseja avaliar os níveis de satisfação de seus pacientes. Isso pode incluir a experiência deles com sua equipe da recepção, qualquer dificuldade em agendar compromissos, qualquer atraso de comunicação, etc. [Buscar feedback](#) sobre essas questões irá ajudá-lo a melhorar seus processos de trabalho para aumentar a eficiência geral de seu consultório.

6. Aproveite a oportunidade para refletir sobre seu desempenho

As pesquisas de feedback são a melhor maneira para buscar informações e refletir sobre seu desempenho. Aproveite a oportunidade para perguntar se seus pacientes estão satisfeitos com a atitude e comportamento de sua equipe, se eles estão confortáveis com os procedimentos de agendamento de consultas, e assim por diante.

7. Faça as alterações necessárias

Não há sentido em pesquisar se você não estiver pronto para acomodar as mudanças necessárias. Depois de coletar o feedback, faça uma lista de todas as áreas que precisam ser trabalhadas e, em seguida, faça as melhorias. Você pode querer:

- Agrupar as melhorias potenciais em pequenas mudanças e mudanças significativas.
- Enfrentar mais mudanças significativas, uma de cada vez.
- Preferir a aceitação nas mudanças maiores.
- Estar aberto a mudanças e atualizações em tecnologias e processos.

8. Acompanhamento

Acompanhar seus pacientes após qualquer alteração é a chave para o sucesso. Levantamentos estáticos por si só são inúteis. Se você realizou quaisquer mudanças em seu consultório, certifique-se de enviar uma pesquisa de acompanhamento para informar seus pacientes sobre as mudanças e, em seguida, buscar mais feedback. Isso mostra aos pacientes que você está empenhado em [melhorar a experiência](#) geral e engajá-los continuamente no processo.

A busca constante pela evolução do consultório é essencial para o sucesso. Focando na experiência do paciente, você poderá garantir a retenção dos pacientes atuais, bem como a conquista contínua de novos pacientes. E a tecnologia é sua principal parceira para **oferecer uma experiência de excelência**, através de diferentes ferramentas do software médico que permitem a construção de um consultório centrado no paciente.

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório 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. Conheça todas as possibilidades que o software oferece para você, seu consultório e seus pacientes:



Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"8 maneiras de melhorar a satisfação do paciente através de pesquisas" - HiDoctor®

Blog

Centralx®