

# 3 pontos decisivos para oferecer uma consulta médica que conquiste os pacientes

O número de médicos na ativa tem crescido a cada ano. De acordo com a última [Demografia Médica do Brasil](#), publicada em 2020, o país ultrapassou a marca de 500 mil médicos em atuação.

Isso se reflete em um mercado cada vez mais competitivo, em que, para se destacar, apenas a expertise e o nível de conhecimento do médico podem não ser suficientes, já que existe um grande número de profissionais que podem oferecer um atendimento médico com o mesmo nível de qualidade em termos da parte clínica.

Com a [consumerização da medicina](#), os pacientes buscam atualmente por um atendimento humanizado e personalizado, e eles têm em mãos as ferramentas para buscar e avaliar os médicos antes da consulta, através de sites de avaliações, redes sociais, etc.

Portanto, oferecer uma consulta que vai além da consulta médica comum e, mais do que isso, divulgar esses diferenciais, se tornaram algo de grande importância para os médicos que desejam conquistar e fidelizar seus pacientes.

Confira a seguir 3 pontos decisivos para oferecer uma consulta médica que conquiste os pacientes:



# 1. A experiência na primeira consulta

A primeira consulta de um paciente em seu consultório é decisiva para conquistá-lo e potencialmente transformá-lo em um paciente regular. Uma experiência ruim logo na primeira consulta cria uma má impressão que você provavelmente não terá outra chance para mudar.

Por isso, principalmente para as consultas iniciais, é importante implementar estratégias que garantam uma ótima experiência com todo o atendimento.

O essencial aqui é fazer com que o paciente se sinta acolhido e importante. Para isso, toda a equipe deve atendê-lo com simpatia e dispensando total atenção, ao mesmo tempo em que oferece um **atendimento eficiente**.

Para demonstrar que o consultório se importa e ao mesmo tempo ajudar para que você seja lembrado, também é uma boa ideia oferecer alguns brindes simples, como uma pasta personalizada para o paciente guardar os resultados de exames, um calendário, um vidrinho de álcool em gel e/ou uma máscara personalizada, etc. Enfim, algum objeto simples, mas que deixe o consultório na memória do paciente e o faça perceber o **valor agregado** de seu atendimento.

## 2. Atendimento humanizado e personalizado

Essa atenção com a experiência do paciente na primeira consulta deve se estender a todos os atendimentos. Ainda mais importante do que ganhar brindes, é o paciente continuamente sentir que recebe um atendimento humanizado e diferenciado, e que é valorizado.

Para criar uma **experiência única de atendimento**, alguns pontos podem ser observados:

- Manter a pontualidade dos atendimentos
- Oferecer uma sala de espera aconchegante
- Oferecer amenidades como água, café, opções de leitura, etc.
- Equipe sempre demonstrando simpatia com os pacientes
- Investir em um som ambiente agradável, boa iluminação e até mesmo um aroma personalizado para o consultório
- Conversar com o paciente com calma, ouvir suas preocupações, tirar suas dúvidas, ou seja, oferecer um atendimento atencioso e sem pressa

Com algumas estratégias como essas é possível fazer da consulta médica um momento especial e prazeroso para o paciente, inclusive ajudando a acalmá-lo frente às suas eventuais preocupações com a saúde.

### 3. Pós atendimento de excelência

A **experiência do atendimento** não se encerra quando o paciente sai do consultório. Justamente por ser algo que muitos consultórios não fazem, oferecer algum tipo de pós-atendimento é um dos maiores diferenciais que você pode ter.

Antes de mais nada, garanta ao paciente o direito de retorno em 30 dias sem a cobrança de uma nova consulta, principalmente quando houve solicitação de exames, cujos resultados precisarão ser avaliados. Caso o paciente não deixe o retorno agendado ao sair da consulta, a recepção pode entrar em contato com ele caso o prazo de 30 dias esteja se encerrando e o agendamento ainda não tiver sido feito. Isso demonstrará o comprometimento do consultório com a saúde do paciente e com a **continuidade dos cuidados**.

Enviar uma pesquisa de satisfação após a consulta também é uma ótima forma de demonstrar que a opinião do paciente é valorizada e que o consultório está em busca de melhorar cada vez mais.



**Encantar seus pacientes** pode ser algo muito simples, adotando algumas estratégias que entreguem uma consulta médica que vai muito além do comum. Entenda o que seus pacientes desejam e ofereça mais do que eles esperam! Garanta que eles tenham uma experiência excelente e isso o tornará único em meio aos demais profissionais do mercado.



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

**HiDoctor**<sup>®</sup>  
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

Quero receber

Centralx<sup>®</sup>

Artigo original disponível em:

"3 pontos decisivos para oferecer uma consulta médica que conquiste os pacientes " - **HiDoctor**<sup>®</sup>  
Blog

**Centralx**<sup>®</sup>