

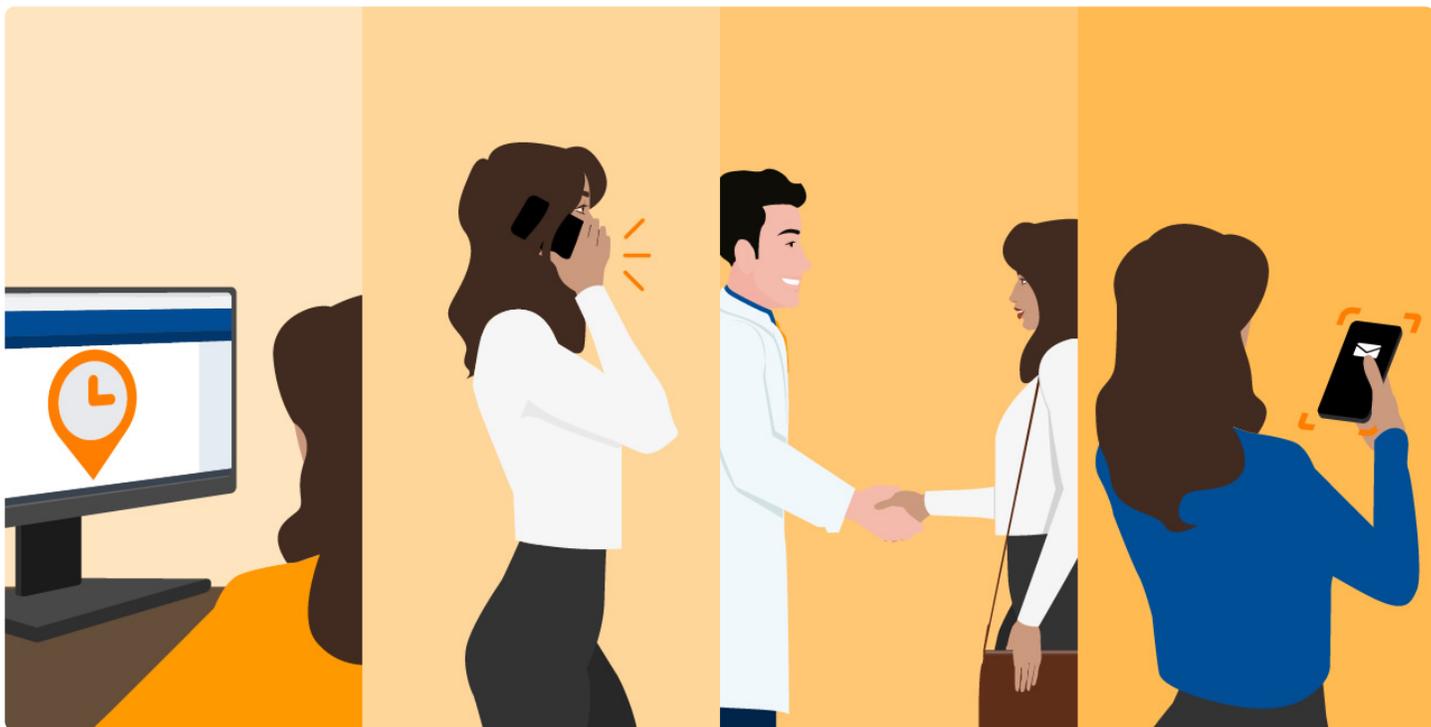
# Por que primeiras (e últimas) impressões são importantes para engajar e reter os pacientes

## Como engajar e reter pacientes

Você com certeza já ouviu falar que só se tem uma chance de causar uma primeira impressão. Isso é verdade para coisas tão triviais como tentar um novo restaurante e tão importantes quanto conhecer a família de seu cônjuge pela primeira vez.

Na área da saúde, as **primeiras impressões** podem ter um impacto duradouro nas percepções dos pacientes sobre seu consultório – e nos seus resultados financeiros.

Um estudo<sup>[1]</sup> de novembro de 2019 das impressões de pacientes italianos e holandeses sobre os estilos de comunicação dos médicos concluiu que “a primeira impressão tem um forte impacto nos julgamentos positivos e negativos sobre a abordagem de comunicação dos médicos e pode facilitar ou inibir todas as interações futuras.”



## Comece do início

Os pacientes no estudo tiveram a vantagem de assistir a encontros gravados entre médicos e pacientes. Já seus pacientes em potencial têm menos informações para basear suas impressões.

A primeira experiência deles com seu consultório pode ser um telefonema ou uma pesquisa online. Você precisa tornar a experiência deles o mais convidativa possível desde estes primeiros momentos.

Com uma ferramenta de agendamento online, os pacientes tem maior conveniência para escolher seus horários e fazer o agendamento a qualquer hora do dia ou da noite. Além disso, eles podem já preencher seus dados básicos de cadastro no conforto de casa. Oferecer a opção de agendamento online não apenas é conveniente, como também aumenta as chances de que os pacientes se decidam por marcar uma consulta no momento em que encontram seu perfil online ou seu site.

## O valor das ferramentas de engajamento dos pacientes

As ferramentas de engajamento do paciente podem fazer uma grande diferença na [experiência dos pacientes](#) e, conseqüentemente, nas impressões que criam do seu consultório.

Ferramentas como o agendamento online e também o envio de e-mails e mensagens de texto para lembretes e confirmação das consultas podem trazer benefícios como:

- Redução do tempo de espera do paciente e tempo gasto com cadastro na recepção
- Redução das faltas às consultas, resultando em menos horários ociosos
- Melhores pontuações de satisfação do paciente

O [agendamento online](#) ainda pode – e deve – funcionar integrado ao software médico do consultório, garantindo conveniência também para a equipe da recepção, que gasta menos tempo ao telefone com os agendamentos e já importa os dados dos pacientes diretamente para o software, criando a ficha sem necessidade de digitar as informações.

Similarmente, os [lembretes e confirmações automáticos](#) também poupam o tempo da equipe, ao mesmo tempo em que são mais eficazes em fazer com que os pacientes se lembrem do compromisso e compareçam. E isso além de serem mais convenientes para eles do que receber uma ligação de confirmação inesperada, muitas vezes em momentos em que não estão disponíveis para atender.

# Melhorando a satisfação de pacientes e médicos

Os pacientes apreciam chegar no consultório já com o cadastro realizado e não precisar ficar passando dados na recepção, além de, com isso, ficarem menos tempo na sala de espera. Mas as vantagens, como ressaltado, também são estendidas à equipe da clínica.

A facilidade de acesso, com agendamento prático e conveniente, além da boa comunicação, com os lembretes e confirmações, garantem eficiência para a jornada do paciente, com o efeito de fortalecer a primeira impressão do paciente sobre seu consultório.

Por sua vez, quando os pacientes têm uma boa impressão e estão satisfeitos, isso também tem impacto nas operações gerais do consultório, nos fluxos de trabalho, nos resultados financeiros e na satisfação geral do médico e de toda a equipe.

Resta então ao médico fazer o que faz de melhor, e prestar um excelente atendimento médico durante a consulta, construindo a confiança e criando laços com os pacientes, que levem a uma relação durável. Além de garantir, também, que o paciente receba o devido acompanhamento e atenção pós consulta, fechando o ciclo da jornada de atendimento.



Quando os pacientes têm uma ótima primeira impressão de seu consultório, ela tende a se tornar uma impressão duradoura. E esse é um fator crítico para fazê-los voltar ao seu consultório vez após vez.

No HiDoctor® você tem [ferramentas integradas para o engajamento do paciente](#), incluindo o agendamento online, envio de lembretes por e-mail, confirmação de consultas por SMS e outras facilidades de comunicação.

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 o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Centralx®

Artigo original disponível em:

"Por que primeiras (e últimas) impressões são importantes para engajar e reter os pacientes " -  
HiDoctor® Blog

**Centralx®**