

Construindo a jornada digital ideal do paciente

Você já pensou em como é a experiência para um novo paciente que descobre seu consultório e o escolhe como médico? A jornada do paciente é toda a sequência de eventos que seu paciente vivencia.

Ao se colocar no lugar deles em cada etapa do processo, você pode começar a [projetar uma experiência](#) que irá culminar em pacientes mais felizes e saudáveis para seu consultório.



1. Descoberta

A jornada de um paciente começa quando ele descobre que tem um problema e começa a [conduzir pesquisas](#). Ele pode falar com amigos e familiares, mas é mais do que provável que comece sua busca por respostas online.

Pense nos tipos de sintomas e problemas que seus pacientes provavelmente pesquisam e, em seguida, desenvolva [páginas de conteúdo](#) na internet para os problemas mais comuns. As páginas da web devem incluir informações sobre o sintoma, links para recursos de autoridade e, de preferência, um vídeo relacionado.

Ser descoberto durante a fase de pesquisa o posicionará como um especialista de confiança no início da jornada do paciente.

2. Seleção

À medida que os pacientes ficam mais informados sobre seus sintomas, eles começarão a procurar médicos para ajudá-los. Nesse estágio, é importante ter páginas em seu site específicas para o serviço que você fornece. Por exemplo, se você tem um consultório de dermatologia, vai querer garantir que exista uma página em seu site com conteúdo que fale sobre o que torna seu consultório diferente da concorrência, e essa página deverá estar otimizada para mecanismos de pesquisa, de acordo com sua especialidade.

Avaliações online positivas desempenham um papel significativo no processo de decisão, por isso é fundamental ter perfis online onde os pacientes possam avaliá-lo e fazer o devido gerenciamento das avaliações recebidas.

94% dos pacientes relatam usar avaliações online para escolher seus médicos e 84% dos consumidores em geral dizem que confiam nas avaliações online tanto quanto nas recomendações pessoais.

Após uma consulta ou um número definido de consultas, envie aos pacientes um e-mail de acompanhamento e uma mensagem de texto com um link para sua página de avaliações online, para que possam contribuir.

3. Agendamento

É difícil encontrar as informações de contato de seu consultório em seu site ou na internet em geral? O que acontece quando um paciente entra em contato com seu consultório para agendar uma consulta?

Ao tomar decisões de saúde, os consumidores preferem comodidade e acesso acima da cobertura do plano de saúde e da qualidade do atendimento. 80% dos pacientes disseram que mudariam de consultório apenas por motivos de conveniência, de acordo com uma pesquisa do *NRC Health*.

68% dos pacientes entrevistados dizem que são mais propensos a escolher um consultório que oferece a possibilidade de agendar online. O agendamento online pode levar a um aumento nas solicitações de novas consultas e, quando combinado com a confirmação do compromisso por mensagens de texto e e-mails de lembrete, geralmente leva a menos faltas.

4. Cadastro e confirmações

Quando um paciente está agendado para uma consulta, como ele preenche seus dados de cadastro e recebe contatos para **lembrar e confirmar o compromisso?** **Minimize o tempo do paciente no consultório e ofereça maior conveniência permitindo que os pacientes façam seu pré-cadastro online.** Isso pode ser feito integrado ao agendamento online, por exemplo.

Para lembrar os pacientes do agendamento e confirmar que eles irão comparecer, opte também por métodos automáticos e que permita aos pacientes visualizarem e responderem no momento mais propício para eles. Isso é possível com o envio de e-mails e mensagens de texto. Além de ser mais prático e eficiente para a equipe da recepção, também aumenta as chances de ter sucesso no contato com o paciente e receber uma resposta, o que reduz as faltas.

5. Consulta

Quando alguém visita seu consultório, qual é a **primeira impressão?** **A experiência da sala de espera e as interações com a equipe de recepção desempenham um papel importante em como a qualidade do atendimento será percebida.** Longos tempos de espera, falta de privacidade e ambientes desconfortáveis são reclamações comuns.

Os **tempos de espera** reais não são tão importantes quanto a percepção dos tempos de espera. Você pode ajudar os pacientes a se sentirem mais conectados aos seus cuidados oferecendo Wi-Fi grátis e direcionando-os para conteúdo educacional útil em seu site na forma de artigos e vídeos.

Além da excelência na recepção, a experiência durante o atendimento médico propriamente é claramente o ponto alto da jornada. Oferecer o seu melhor, com empatia, compreensão, clareza e toda sua expertise certamente será decisivo para a satisfação do paciente. Adicionalmente, contar com o uso de um prontuário eletrônico para o registro ágil e prático dos dados durante a consulta permite dar mais atenção ao paciente.

6. Pós-consulta

O que acontece depois que um paciente visita seu consultório é tão importante quanto as atividades que antecedem a consulta. **Os pacientes devem receber um e-mail agradecendo a visita e uma pesquisa para avaliar sua satisfação.** A melhor prática é usar uma escala de classificação de 1-10, com aqueles que avaliam de 9 a 10 considerados divulgadores, de 7 a 8 considerados passivos e de 0 a 6 considerados depreciadores. Isso é conhecido como *Net Promoter Score* e é uma medida amplamente aceita de **satisfação do consumidor**. Todos os divulgadores devem ser direcionados à sua página de avaliações online.

Além disso, você pode direcionar os pacientes para segui-lo em redes sociais e/ou acompanhar seu site ou blog, para que se mantenham informados através dos conteúdos educativos que você oferece e se engajem mais em seus cuidados de saúde.



Construir a jornada ideal do paciente em seu consultório possibilitará a você conquistar novos pacientes, **fidelizá-los** e ajudá-los a alcançar melhores resultados de saúde, o que por consequência traz excelentes resultados para o seu consultório.

A tecnologia é sua melhor aliada para uma jornada do paciente excelente, e o HiDoctor® tem todas as ferramentas de que você precisa para construí-la.

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:

"Construindo a jornada digital ideal do paciente " - HiDoctor® Blog

Centralx®