

Mapeando a experiência do seu paciente no consultório

A criação de uma **experiência ideal do paciente** é necessária para todas as organizações de saúde. Porém, a referência de sucesso não é como *you* acha que seu processo funciona. É como o *paciente* se sente e experimenta as interações com seu consultório.

A experiência do paciente aqui se refere à disponibilidade dos cuidados de saúde, ou seja, a capacidade dos pacientes de acessarem os cuidados e tratamentos de que precisam com facilidade.

Uma ótima experiência do paciente é composta de vários fatores implementados de forma consistente ao longo de todo o processo de atendimento médico.

A seguir reunimos algumas dicas para você mapear a experiência do paciente em seu consultório, para que ela seja bem-sucedida.



Conheça seus pacientes

Quando um paciente **se comunica com seu consultório**, a conversa define o tom de como será a experiência. Comece sempre perguntando o nome do paciente, caso ainda não o conheça, e então saudando o paciente pelo nome. Tratar os pacientes pelo nome instantaneamente cria uma conexão

com a pessoa, mesmo quando ela está do outro lado do telefone.

Em segundo lugar, pergunte a cada paciente o método de comunicação que eles preferem (e-mail, ligação, mensagem de texto) e use esse método para entrar em contato. Essa atenção aos detalhes torna mais conveniente para o paciente responder e ajuda a evitar a frustração se ele quiser falar com alguém mais diretamente pelo telefone.

Antecipe as necessidades dos pacientes

Para cada interação com o paciente, há uma linha tênue de comunicação passiva e proativa. A escuta ativa ajuda a antecipar as necessidades do paciente. Além disso, quando há acesso ao [histórico médico prontamente disponível](#), isso evita que o paciente tenha que repetir seu histórico de saúde ou explicar suas mesmas preocupações.

Antecipar as necessidades permite que os membros da equipe sejam proativos no acompanhamento, oferecendo [cuidado estendido](#). Seja para verificar como um paciente está respondendo à medicação ou agendar uma consulta de retorno para avaliar exames solicitados, antecipar as necessidades do paciente torna a experiência geral mais benéfica.

Reimagine seus processos e sua equipe

É importante estabelecer um processo com uma equipe bem versada e treinada para atender às preocupações e solicitações multifacetadas de atendimento ao paciente. Também é igualmente essencial que as pessoas que atendem os telefones do consultório tenham o conhecimento, a percepção e a empatia para se engajar com cada paciente e ajudá-los a conseguir o que precisam.

Como com qualquer outra coisa, também na saúde as pessoas desejam acesso imediato. Elas não desejam passar por longos períodos de espera ou serem transferidos de pessoa para pessoa antes de chegar a uma solução. Elas querem que os assuntos sejam tratados em um único contato, com uma pessoa, no momento que for mais conveniente para elas.

Ao mapear uma experiência ideal do paciente, o objetivo é atuar como um concierge para cada paciente e fornecer [soluções personalizadas](#) com base em suas necessidades exclusivas. Certifique-se de que nenhum contato com o consultório (seja por e-mail, telefone ou mensagem) fique sem resposta e que cada paciente fale com um membro experiente e compassivo de sua equipe.

Aumente a acessibilidade para que os pacientes possam conseguir o que precisam mesmo fora dos horários de atendimento. Isso inclui disponibilizar um serviço de [agendamento online](#) e oferecer informações completas sobre o consultório, inclusive respostas a perguntas frequentes, em seu site

médico. Assim, os pacientes podem ser “atendidos” quando necessário, até à noite ou aos fins de semana, elevando o nível da interação do paciente e oferecendo o tipo de experiência que os pacientes merecem.

Monitore seu sucesso

Depois de realizar sua tarefa de criar a melhor experiência possível para os pacientes, implemente maneiras de medir seu sucesso. Monitore de perto e responda às [avaliações recebidas online](#), mesmo aquelas que mostram experiências isoladas ou atípicas de pacientes. Os pacientes procuram consultórios que sejam responsivos e tranquilizadores.

Estabeleça formas de [pedir feedback aos pacientes](#) e medir a satisfação para garantir que o que você implementou está cumprindo o que você pretendia. Isso pode ser alcançado por meios como um acompanhamento por e-mail vinculado a uma breve pesquisa ou um cartão simples para deixar comentários no próprio consultório.

O feedback que você recebe dos pacientes serve como orientação para alterar quaisquer áreas que possam precisar de melhorias e/ou permite que você reconheça sua equipe por um trabalho bem executado.



A experiência do paciente é o ponto-chave para o sucesso do consultório. Mapeando a atual experiência, você poderá compreender como otimizá-la para obter resultados cada vez melhores, deixando seus pacientes sempre satisfeitos.

Para oferecer conveniências como o agendamento online e envio de lembretes e e-mails, para uma comunicação aprimorada, você pode contar com as ferramentas do HiDoctor®.

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:

"Mapeando a experiência do seu paciente no consultório" - HiDoctor® Blog

Centralx®