

20 maneiras eficazes e infalíveis de melhorar a satisfação do paciente

Recentemente, uma análise de mais de 30.000 avaliações online de médicos confirmou que o **mau atendimento** é a maior frustração dos pacientes. Na verdade, de acordo com esta pesquisa, 96 por cento das queixas dos pacientes são devido ao serviço decepcionante, enquanto os outros quatro por cento citam diagnósticos errados.

Hoje, **os pacientes são clientes**. Quando eles passam por suas portas, eles têm expectativas mais altas do que nunca. Além disso, eles não hesitarão em utilizar o poder das mídias sociais e contar ao mundo se suas experiências com um consultório médico não forem as esperadas.

É hora de os médicos trabalharem para melhorar a experiência do paciente e oferecer um serviço de alta qualidade, porque essa é a única maneira de se sustentar e expandir o consultório.

Antes de responder como **melhorar a experiência do paciente**, vamos primeiro entender por que a experiência do paciente é importante.



Por que a experiência do paciente é importante?

Pacientes que têm uma excelente experiência são mais propensos a retornar e recomendar seu consultório a outras pessoas. No entanto, se eles não estiverem satisfeitos com o seu serviço, eles correrão para o seu concorrente e postarão comentários negativos sobre seu consultório nas redes sociais. **Quase 51% dos pacientes mudariam de médico para ter um ótimo serviço de atendimento ao cliente.**

Pacientes felizes ficarão imunes aos concorrentes e ajudarão a aumentar sua receita e lucratividade. Além disso, a satisfação do paciente é necessária para obter feedback positivo nos sites de avaliação.

Infelizmente, a maioria dos médicos não entende a importância de melhorar a satisfação do paciente ou o que satisfaz seus pacientes. Eles assumem que o fator mais significativo é a qualidade do tratamento médico. O que eles não entendem é que os pacientes não têm como medir a qualidade que estão recebendo de imediato. Em vez disso, os pacientes confiam mais em como o médico e a equipe respondem às suas necessidades emocionais.

Como melhorar a satisfação do paciente?

A seguir estão algumas das maneiras mais simples e criativas de aumentar a **satisfação do paciente** em seu consultório:

1. Faça com que seu consultório pareça atraente

Os pacientes formarão opiniões sobre seu consultório antes mesmo de conhecê-lo. A primeira impressão começará com um site bem projetado e amigável ao paciente, onde os visitantes podem aprender sobre você, o consultório e a variedade de serviços oferecidos. Além disso, não se esqueça de incluir ferramentas interativas que permitam aos pacientes agendarem consultas e se comunicarem com sua equipe.

2. Respeite seus pacientes

Sua equipe deve se comprometer a dar aos pacientes a atenção que eles merecem durante a consulta. Desde o momento em que o paciente chega para uma consulta agendada até a hora de sua saída, sua equipe deve prestar um serviço de excelência.

3. Melhore a comunicação com os pacientes

A **comunicação com o paciente** começa com o atendimento ao telefone com entusiasmo e disposição para responder a todas as suas perguntas. Sua equipe nunca deve dizer não a um paciente, mesmo que não tenha a resposta. Quando os pacientes chegam para suas consultas agendadas, sua equipe de atendimento deve fazer contato visual com eles e sorrir. Seja tranquilizador e reconfortante se os pacientes parecerem inquietos ou ansiosos.

4. Otimize o processo de agendamento

Você deve tentar estabelecer um sistema de agendamento de compromissos prático, eficiente e conveniente. Mantenha as linhas telefônicas do consultório abertas durante o horário de almoço. Isso pode ser feito alternando os horários da equipe e certificando-se de que alguém esteja sempre disponível para atender chamadas telefônicas. Ofereça a opção de [agendamento online](#) para aliviar o volume de ligações e garantir conveniência aos pacientes para agendarem a qualquer momento do dia ou da noite.

5. Seja rápido em atender e retornar chamadas telefônicas

Não mantenha os pacientes em espera por mais de 30 segundos e não continue transferindo chamadas de uma pessoa para outra. Você deve ter certeza de retornar as ligações e e-mails dentro de um prazo padrão. Sua equipe deve estar ciente do prazo estabelecido para responder às perguntas. Além disso, nunca faça os pacientes esperarem pelas consultas agendadas. Faça o check-in e informe-os quanto tempo provavelmente irão esperar.

6. Simplifique o processo de cobrança

Pacientes satisfeitos com o processo de cobrança do seu consultório são mais propensos a pagar a conta integralmente, retornar ao consultório e recomendá-lo para familiares e amigos. Para fornecer uma experiência perfeita, sua equipe deve ser treinada para discutir e receber o pagamento, fornecer uma estimativa precisa da conta e explicar os componentes da conta ao paciente.

7. Estabeleça um processo para obter feedback

Uma das situações mais frustrantes com a qual um paciente pode se deparar é ter uma experiência ruim, mas nunca ter a chance de desabafar suas preocupações. Sem o feedback do paciente, seu consultório assumirá que está tudo bem enquanto o paciente procura um novo médico. De acordo com relatórios publicados, 55% dos pacientes que tiveram uma experiência ruim, mas receberam uma resolução satisfatória, retornaram ao mesmo médico. Portanto, você deve continuar [pedindo feedback](#) e dar a seus pacientes a oportunidade de expressar suas considerações ainda no consultório ou logo após a saída. Sua equipe deve ser treinada para lidar com feedback negativo com um pedido de desculpas e uma solução e incorporar esse feedback em suas operações.

8. Não apresse seus compromissos

Tanto quanto possível, tente passar um tempo de qualidade com seus pacientes e ouça atentamente suas preocupações. Você deve fazê-los sentirem-se ouvidos e deve sentar-se com eles durante as consultas. Não faça seus pacientes repetirem as mesmas informações mais de uma vez. O uso de um software médico pode ajudar a agilizar o registro dos dados necessários, sem perder o foco

no paciente. Fazer contato visual com o paciente o máximo que puder indicará que você está prestando atenção e engajado com ele. Não fique olhando para o relógio nem passe todo o tempo com os olhos na tela do computador. Quando você está com pressa, seus pacientes podem se sentir ansiosos e indesejados.

9. Encontre maneiras de fazer acompanhamento dos pacientes

Receber planos de bem-estar genéricos faria com que muitos pacientes sentissem um vínculo mais forte com seus médicos. Embora você não possa atuar como conselheiro diário de saúde dos pacientes, você pode engajá-los enviando materiais educativos de saúde entre as consultas.

10. Esteja sempre acessível

Os pacientes muitas vezes ficam desapontados com a incapacidade de se comunicar diretamente com seu médico entre as consultas. A comunicação direta com o médico ajudará a aumentar a satisfação do paciente. Você pode considerar utilizar um app para troca de mensagens seguras e ter um número de celular específico para esse contato, para evitar misturar o profissional e o pessoal. Isso não apenas incentivará relacionamentos de longo prazo, mas também resultará em melhores resultados de saúde.

11. Promova uma atitude de cuidado

Todos em seu consultório devem trabalhar com uma abordagem do [paciente em primeiro lugar](#). Sua equipe da recepção é o primeiro ponto de interação com o paciente, portanto, a atitude deles em relação aos pacientes deve ser positiva e saudável. Atitude é tudo, e quando sua recepção é indiferente, seus pacientes simplesmente vão embora.

12. Cultive relacionamentos de longo prazo

A maioria dos médicos está tentando lidar com muitos pacientes em um tempo limitado, o que pode deixar a equipe cansada e estressada. No entanto, um paciente só ficará satisfeito com seu consultório se tiver também um relacionamento com sua equipe. Você deve treinar e incentivar sua equipe a enviar cartões de agradecimento e felicitações de aniversário aos pacientes. Muitas vezes apenas um breve telefonema para acompanhar os medicamentos e a recuperação pode promover [relacionamentos de longo prazo](#). Certifique-se de que sua equipe seja treinada para fornecer um serviço de alta qualidade, juntamente a uma experiência positiva para o paciente. Você também deve incentivar sua equipe a sugerir ideias para melhorar a satisfação do paciente no consultório.

13. Foque na educação do paciente

Fornecer aos seus pacientes o conhecimento necessário para melhorar a saúde e adotar um estilo de vida mais saudável é fundamental para a experiência deles. Seus pacientes se sentirão valorizados e cuidados quando saírem do consultório com mais conhecimento do que tinham quando chegaram. Estudos mostraram que a educação do paciente pode resultar em melhor retenção, o que leva ao aumento da satisfação e promove relacionamentos de longo prazo.

14. Crie um ambiente de cuidado

A maior melhora na satisfação do paciente acontecerá quando ele se sentir cuidado. Você pode facilmente alcançar esse tipo de relacionamento positivo com o paciente por meio de pequenos gestos, como dirigir-se a ele pelo primeiro nome, cumprimentá-lo com um sorriso, fazer contato visual, prestar atenção no que ele tem a dizer, etc. Até mesmo oferecer um lenço de papel se um paciente estiver angustiado ajudará bastante a aumentar o nível de satisfação.

15. Diferencie sua equipe

Seus pacientes podem achar irritante quando estão cercados por profissionais, mas não têm certeza de quem abordar quando têm uma preocupação ou solicitação. Isso pode se tornar ainda mais frustrante quando o paciente se aproxima de um dos membros de sua equipe apenas para ser direcionado a outro membro. A maneira mais fácil de diferenciar sua equipe é fornecer uniformes de cores diferentes para que seus pacientes possam reconhecer facilmente os técnicos, enfermeiros, auxiliares, secretárias, etc.

16. Capacite sua equipe

Todos em sua equipe têm um papel crítico no cuidado centrado no paciente e na melhoria do nível de satisfação. Funcionários que recebem [treinamentos e atualizações periodicamente](#) fornecerão melhor atendimento ao paciente, pois se sentirão capacitados e motivados em seu trabalho. Você pode implementar um modelo de treinamento anual para manter a equipe engajada e com os conhecimentos atualizados para melhor atender os pacientes em todos os pontos da jornada do atendimento.

17. Melhore a atmosfera em seu consultório

A limpeza é um indicador de qualidade, e o foco no saneamento pode melhorar os resultados gerais do paciente. Além disso, o ruído, a iluminação forte e o alto fluxo de movimento ao redor podem desestimular o relaxamento. Por isso, você deve pensar em fazer uma melhoria na sua decoração para criar um ambiente mais acolhedor e enfrentar a questão da inquietação. Você pode tentar ajudar os pacientes a relaxar instalando equipamentos mais silenciosos, criando uma iluminação indireta e mais quente e investindo em uma decoração que crie um ambiente calmo e acolhedor.

18. Proteja a confidencialidade do seu paciente

A maioria dos tópicos que envolvem a visita de um paciente ao seu consultório são de natureza sensível. Portanto, sua equipe precisa entender e respeitar o ambiente em que está falando com um paciente e tentar ao máximo preservar a confidencialidade.

19. Observe o paciente

Durante a consulta com um paciente, continue procurando por sinais que possam indicar que o paciente não está satisfeito. Se você sentir algum desses sinais, seja proativo ao responder às dúvidas e perguntas do paciente. Se ele tiver alguma reclamação, e mesmo que você não conheça a solução, encontre alguém que possa ajudá-lo. A empatia é fundamental, pois convencerá o paciente de que você está ouvindo e se preocupa com o bem-estar dele.

20. Não defina um patamar muito baixo

Não estabeleça um patamar baixo para seu consultório comparando seu serviço apenas com outros médicos. Você deve conhecer as estratégias de empresas fora do setor de saúde que oferecem a mais alta qualidade de atendimento ao cliente. Portanto, você deve definir seus padrões de atendimento ao cliente em relação aos melhores em setores de serviços intensivos.



Proporcionar uma experiência de qualidade ao paciente é a estratégia de crescimento mais poderosa

Ao fornecer experiências consistentemente satisfatórias, seu consultório médico conquistará a fidelidade do paciente e se tornará o consultório de escolha. Os pacientes espalharão elogios e recomendações, o que atrairá mais pacientes.

Proporcionar uma experiência de qualidade ao paciente é a estratégia de crescimento mais poderosa. Isso ocorre porque, ao fornecer uma experiência excepcional ao paciente, você acabará reduzindo os custos de fazer negócios. Além disso, sua equipe achará o clima de trabalho positivo mais satisfatório, o que, por sua vez, ajudará a reduzir a rotatividade de pessoal.

No final do dia, a satisfação do paciente é buscar a excelência. Exige atenção e empenho para fazer melhor a cada dia. Os médicos que adotam uma cultura de satisfação do paciente desfrutam de um crescimento significativo na receita, bem como no tamanho do consultório.



HiDoctor[®]
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

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

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"20 maneiras eficazes e infalíveis de melhorar a satisfação do paciente " - **HiDoctor[®] Blog**
Centralx[®]