

Você entende as necessidades de seus pacientes?

Existem muitas maneiras de expandir seu consultório médico, mas a mais promissora é entender as necessidades de seus pacientes e garantir que você supere as expectativas deles na qualidade do serviço.

Compreender as necessidades dos pacientes é algo que todo proprietário de clínica médica ou consultório deve fazer continuamente – o que os pacientes desejam da sua marca, como eles desejam e qual o preço que estão dispostos a pagar pelo que desejam.

No entanto, apesar de conhecer a importância de [entender as necessidades dos pacientes e superar as expectativas](#), muitos médicos, na prática, não dão muita atenção a isso.

Alerta de spoiler: esses médicos e seus consultórios não duram muito tempo ou, na melhor das hipóteses, ficam estagnados, sem colher grandes resultados!

Entender o que seus pacientes desejam ajudará a [construir relacionamentos mais fortes](#), o que fortalecerá a fidelidade à marca e ajudará a expandir seu consultório ou clínica.



Então, o que seus pacientes querem de você?

Você deve pensar que é um desafio fazer uma generalização abrangente sobre o que “todos os pacientes” querem de seu consultório. Você está certo!

Existem diferentes tipos de pacientes e, como indivíduos, é provável que tenham expectativas diferentes em relação à sua marca. Geralmente, quase todos os pacientes esperam quatro coisas de um consultório médico:

- Um preço competitivo
- Atendimento personalizado
- Comunicação conveniente e multicanal
- [Empatia e cuidado](#)

Ter uma compreensão abrangente de seus pacientes é fundamental para atingir as metas de negócios. Esteja você tentando melhorar a experiência do paciente, criar conteúdo atrativo ou aumentar a receita, conhecer seus pacientes é fundamental.

Mas como saber o que oferecer aos pacientes? As dicas a seguir podem ajudar.

1. Ofereça atendimento personalizado

Respostas rápidas e [atendimento personalizado](#) ao paciente são uma estratégia comprovada para consultórios que buscam atrair e reter pacientes. Trata-se de atender às necessidades dos pacientes e, às vezes, superá-las, oferecendo aconselhamento profissional, consultas oportunas e opções de pagamento sem complicações.

Além disso, os pacientes ficarão felizes em pagar mais por um serviço se ele melhorar sua saúde ou resolver efetivamente seus problemas relacionados à saúde.

Uma pesquisa da *Fonolo* indicou que 52% dos pacientes esperam serviços personalizados de seus médicos, e outra pesquisa da *Hubspot* indicou que 91% dos pacientes [permanecerão com o mesmo médico](#) após uma experiência positiva.

Como oferecer um atendimento personalizado aos seus pacientes?

Treine sua equipe, principalmente da recepção, para nunca tratar pacientes como números. Trate os pacientes como os indivíduos que eles são. Isso, claro, vale para você e outros médicos que trabalhem no consultório ou clínica também! O tratamento que os pacientes recebem por parte do médico, inclusive, é o mais importante.

Pesquisa da *Reve Chat* apontou que 66% dos pacientes esperam que os consultórios médicos entendam suas necessidades e expectativas, porém, a maioria deles é tratada como números.

Os pacientes acreditam que ser tratado como indivíduo é mais importante do que a rapidez com que seus problemas são resolvidos. E, se você pode oferecer personalização e velocidade, você tem uma combinação perfeita.

2. Forneça comunicação multicanal

Com a maioria dos pacientes usando vários canais para se comunicar com seus médicos, é hora de garantir que a interação pareça uma conversa única e contínua.

Você está dando aos pacientes as mesmas respostas e o mesmo nível de atendimento personalizado em todos os canais?

Os pacientes desejam que os consultórios se comuniquem com eles em seu canal preferido: pessoalmente, online ou por telefone. Os pacientes com experiência digital de hoje esperam se comunicar com você em vários canais, dependendo da natureza da consulta.

Além disso, seus pacientes esperam respostas rápidas em tempo real, conversando com sua equipe de forma transparente em diferentes canais. Isso significa que, se eles ligarem para você, enviarem um e-mail ou deixarem uma mensagem no Facebook, eles não querem ter que repetir o problema ou motivo do contato em outro canal.

Como oferecer comunicação perfeita e multicanal aos seus pacientes?

Estar onde os pacientes estão é a chave para atender às expectativas deles. Crie uma [estratégia de atendimento](#) ao paciente multicanal para fornecer atendimento consistente em todos os canais que disponibilizar. Treine sua equipe para identificar e atender às necessidades dos pacientes de forma eficaz. Tanto quanto possível, concentre-se em fornecer assistência em tempo real aos seus pacientes com ferramentas online de engajamento de pacientes.

Fazer essas mudanças antes que seus pacientes fiquem insatisfeitos é a melhor coisa que você pode fazer para garantir o crescimento de sua clínica.

3. Peça feedback

Seus pacientes querem que você os ouça. O [feedback do paciente](#) é vital para o sucesso de cada clínica e consultório. Ele ajuda a aprimorar seus serviços para atender melhor às necessidades de seus pacientes. Isso aumentará as chances dos pacientes escolherem sua marca em detrimento dos

concorrentes e os incentivará a espalhar boas recomendações sobre seu consultório.

O problema é que muitos consultórios coletam feedback, mas não agem de acordo com ele.

Os pacientes têm uma voz mais alta do que nunca com a internet e, se você não os estiver ouvindo, seus concorrentes o farão. De acordo com uma pesquisa, uma porcentagem significativa de pacientes deseja fornecer feedback – somente se você permitir que eles forneçam feedback.

Quais as melhores maneiras de pedir feedback do paciente?

É essencial escolher o momento certo para pedir feedback, como após a consulta. Além disso, certifique-se de analisar o feedback para gerar ideias valiosas. Essas ideias ajudarão a melhorar seus serviços de acordo com as necessidades dos pacientes. Não se esqueça de envolver sua equipe no processo de coleta e análise do feedback dos pacientes para que todos entendam o que eles necessitam e desejam.



Atualmente, só é possível sobreviver colocando os pacientes em primeiro lugar se essa estratégia estiver no centro de tudo o que você faz. Alguns dos consultórios e clínicas mais bem-sucedidos e renomados têm culturas **centradas no paciente**, onde a atenção às necessidades e aos comportamentos do paciente orientam toda a estratégia de marketing de saúde.

Compreender as **necessidades do paciente** é um dos maiores desafios para qualquer consultório e um dos mais cruciais e gratificantes. Quando você se concentra no que seus pacientes precisam, tudo fica mais fácil. Sua estratégia de marketing funciona melhor. A receita melhora. Menos pacientes reclamam ou escrevem posts negativos nas redes sociais.

Com o HiDoctor® você pode dar os primeiros passos para atender as expectativas dos pacientes, aproveitando a tecnologia para oferecer um atendimento mais eficiente, melhor comunicação e mais personalização, por exemplo.

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:

"Você entende as necessidades de seus pacientes? " - HiDoctor® Blog

Centralx®