

# Maneiras de agregar mais valor aos serviços prestados pelo seu consultório

Nos últimos 10 anos, o “valor” vem desempenhando um papel fundamental no sistema de saúde. Nesse conceito, as inovações na prática médica e a crescente importância da [centralização no paciente](#) têm contribuído para chamar a atenção da comunidade médica.

No entanto, ainda falta um grande consenso sobre o significado de “valor”: pacientes, médicos, formuladores de políticas e outros profissionais de saúde têm ideias diferentes sobre qual componente do valor pode desempenhar um papel proeminente.

Um estudo recente realizado pela Universidade de Utah se propôs a definir melhor “valor” no que se refere à saúde nos Estados Unidos, e os resultados oferecem ideias interessantes de serem consideradas também quando falamos sobre a saúde no Brasil.

Depois de entrevistar mais de 5.000 pacientes, os resultados do *The Value in Health Care Survey* descobriram como o valor é definido de forma diferente para as principais partes interessadas em saúde e se aprofundou em como os pacientes definem “valor”.

A pesquisa pediu aos pacientes que classificassem as “declarações de valor” que eram mais importantes para eles. As 9 principais declarações escolhidas foram uma mistura de declarações orientadas para custo, serviço e qualidade que importam para pelo menos 1 em cada 3 pacientes:



1. Meu custo desembolsado é acessível (45%)
2. Consigo agendar uma consulta com facilidade (39%)
3. Eu confio na experiência do médico (38%)
4. O consultório está convenientemente localizado (36%)
5. O médico me conhece e se preocupa comigo (36%)
6. O médico revisa os resultados de exames comigo (34%)
7. Os funcionários são simpáticos e prestativos (33%)
8. Minha saúde melhora (32%)
9. O tempo de espera no consultório é razoável (31%)

Surpreendentemente, os pacientes priorizaram respostas relacionadas a custos e serviços com mais frequência do que “declarações de melhoria da saúde”. Isso demonstra que os pacientes têm uma **mentalidade centrada no consumidor** quando se trata de saúde.

“A natureza distributiva de como os pacientes percebem e priorizam aspectos de valor nos cuidados de saúde sugere que os consumidores estão se comportando como em quase todos os outros setores – como indivíduos com visões diferentes do que compreende valor”, disseram os pesquisadores.

Os pacientes veem o bom serviço como padrão em saúde e não como um prêmio. Para competir no espaço de saúde em rápido crescimento, é responsabilidade dos médicos atender a essas expectativas e começar a ver a experiência do paciente como uma parte crítica do atendimento médico.

Então, como os médicos podem atender a essas expectativas? A seguir você confere 5 práticas para agregar valor aos serviços prestados no consultório!

## **1. Mantenha uma gestão eficiente e organizada do consultório**

Uma experiência ruim do paciente na maior parte das vezes deriva de ineficiências e desorganizações nos processos envolvidos no atendimento, como uma marcação em horário errado, problemas para conseguir contato com o consultório, etc. Por isso uma boa gestão agrega valor ao permitir a fluidez ao longo das etapas do atendimento.

Quando todos os processos em seu consultório estão bem estruturados, a consequência é um fluxo de trabalho eficiente que impacta diretamente no atendimento ao paciente.

E **organização e eficiência** podem ser facilmente alcançadas com a ajuda da tecnologia, através de ferramentas que simplificam e automatizam as tarefas de rotina do consultório.

## 2. Priorize a experiência do paciente do início ao fim

A **experiência do paciente** começa muito antes da consulta propriamente, e se estende para além dela: vai desde o momento que o paciente busca por um médico na internet e tenta marcar uma consulta, até o acompanhamento e atenção que recebe após o atendimento médico.

Para priorizar a experiência do paciente no consultório, é necessário atentar para todas as etapas. Você deve ter uma boa presença online, que permita que os pacientes o encontrem facilmente. Quando os pacientes o encontrarem, a marcação de consultas deve ser prática e simples, preferencialmente com opção de **agendamento online**, pois assim eles fazem a marcação a qualquer momento, sem depender do horário de funcionamento do consultório ou da linha de telefone desocupada.

Depois da consulta marcada, é o momento de **engajar o paciente** para que a relação dele com o consultório comece a ser construída. Ele deve receber comunicações com lembrete e confirmação do agendamento e eventuais informações importantes para a consulta.

Já quando do momento da consulta, a experiência é ainda mais importante. É essencial tentar manter a pontualidade e oferecer uma espera confortável e prazerosa no ambiente do consultório. A cordialidade, atenção, prestatividade e acolhimento pela equipe e principalmente pelo médico são indispensáveis.

Por fim, após a consulta, é interessante ter uma **estratégia de fidelização**, fazendo um acompanhamento com o paciente. Isso pode ocorrer por meio de pesquisa de satisfação, demonstrando a preocupação com o feedback do paciente, bem como por meio de mensagens direcionadas, perguntando ao paciente sobre resultados, eventuais dúvidas que ele tenha, etc. Em um maior prazo, o paciente pode ser lembrado de quando deve agendar um retorno, por exemplo, para manter seu acompanhamento.

## 3. Ofereça um atendimento personalizado

Um **atendimento personalizado** implica principalmente em conhecer seus pacientes e prestar um atendimento humanizado, levando em consideração as particularidades e necessidades de cada um deles.

A base para isso é ouvir. Dê espaço aos pacientes para que eles compartilhem não apenas seus sintomas, mas suas histórias, seus anseios e suas vidas. Os **determinantes sociais da saúde**, por exemplo, são fatores socioeconômicos e comportamentos de saúde que impulsionam 80% do resultado de saúde de um paciente. Esses determinantes incluem o nível de educação, a solidão, a capacidade de compra dos tratamentos prescritos, o suporte social que o paciente tem, quais suas atividades de lazer, etc.

Conhecer o paciente mais a fundo, para além das 4 paredes do consultório, e coletar dados completos e variados, permite ao médico ter uma visão real do paciente, de sua saúde e seus obstáculos, o que ajudará na criação de um plano de tratamento que seja alcançável e promova os **melhores resultados de saúde**.

Quando o médico conhece seus pacientes e oferece um atendimento personalizado, uma relação de confiança e cumplicidade é construída, e essa relação agrega um valor inestimável e incomparável ao serviço prestado.

## 4. Investa em tecnologias que agreguem praticidade e conveniência

A **digitalização da saúde** já é uma realidade e, portanto, uma expectativa dos pacientes. Assim, consultórios que não investirem em tecnologias capazes de facilitar a vida dos pacientes ficarão cada vez mais para trás em termos de valor.

O agendamento online, já citado anteriormente, é uma das tecnologias cada vez mais buscadas pelos pacientes. Outra, que vem crescendo constantemente, é a **telemedicina**. A possibilidade de realizar uma teleconsulta garante não apenas praticidade; em muitos casos, de pacientes debilitados ou que residem em áreas afastadas, ela pode ser a única forma de manter o devido acompanhamento dos cuidados de saúde.

Pode-se citar ainda a importância de diversificar os canais de comunicação, oferecendo contato por aplicativos de mensagens como o WhatsApp, por exemplo, além do uso de **assinatura digital** para que seja possível emitir documentos médicos para os pacientes em formato eletrônico e facilmente compartilhável.

Para que a adoção dessas e outras tecnologias não se torne onerosa e complexa para o consultório, a solução na verdade é simples: o investimento em uma **plataforma médica completa**, que integre todas as ferramentas necessárias para o atendimento digitalizado e eficiente aos pacientes. Centralizando toda a gestão do consultório em um software completo, o médico simplifica sua prática médica, enquanto oferece o máximo de benefícios aos pacientes.

## 5. Mantenha-se sempre atualizado

A área da saúde está em constante mudança e manter-se atualizado é mais que um diferencial para qualquer médico, é uma necessidade. Isso é válido tanto no que diz respeito à medicina propriamente, quanto a [tecnologias](#), relacionamento com os pacientes, etc.

Participe de conferências, acompanhe as publicações de destaque de sua área, invista em especializações e busque enriquecer seu conhecimento diariamente. Com isso você poderá oferecer aos pacientes os últimos tratamentos e novidades disponíveis.

Se informe também sobre tecnologia, gestão e comunicação, para manter seu consultório e a experiência oferecida sempre em evolução.

E, acima de tudo, mantenha sempre uma mente aberta para saber que o sucesso é um processo, e mudanças serão sempre necessárias para que você possa continuamente oferecer o máximo de valor aos pacientes.



O médico independente tem cada vez mais concorrentes, com o crescimento de clínicas populares, da própria telemedicina, etc. Agregar mais valor aos serviços prestados é uma forma de se diferenciar e se destacar, atraindo cada vez mais pacientes e fidelizando aqueles que já utilizaram seus serviços.

Uma vez que os pacientes têm expectativas sobre o atendimento médico que vão além da consulta propriamente, é necessário agregar valor através de uma experiência que seja satisfatória, prática e promova engajamento do início ao fim.

E o HiDoctor® pode ser seu aliado nessa estratégia, oferecendo todas as ferramentas de que você precisa para implementar as práticas sugeridas neste artigo.

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:

"Maneiras de agregar mais valor aos serviços prestados pelo seu consultório " - HiDoctor® Blog

**Centralx®**