

# 8 dicas simples para melhorar a experiência do paciente

Oferecer atendimento de alta qualidade é agora apenas um aspecto da construção de um consultório bem-sucedido e próspero. Os médicos também precisam prestar atenção às pequenas coisas, proporcionando uma experiência eficiente e de alta qualidade ao paciente.

A **jornada do paciente** é longa e oferece muitas oportunidades para que os consultórios mostrem aos pacientes que oferecem uma experiência superior em comparação com a concorrência. Cada etapa dessa jornada deve ser meticulosamente projetada de forma a maximizar a facilidade e a conveniência do paciente.

Pesquisas mostram que 72% dos pacientes mudariam de médico para obter uma experiência superior, mostrando o quão importante é esse aspecto do gerenciamento do consultório para manter um fluxo constante de pacientes.

Continue lendo e confira 8 dicas para melhorar a experiência do paciente.



## 1. Uma forte presença online

Com a grande maioria dos pacientes agora usando a internet para procurar sua próxima consulta, estabelecer uma [forte presença online](#) usando seu site e perfis em vários diretórios é o primeiro passo para alcançá-los.

Seu site é sua central online e, portanto, precisa refletir o tipo de marca que você deseja criar. O conteúdo do site deve incluir informações escritas de forma clara e consistente que passem aos pacientes uma ideia clara do que esperar do consultório. As páginas necessárias incluem 'Sobre nós', 'Contato' e 'Serviços'. Inclua imagens de alta resolução do consultório para tornar mais fácil para os pacientes que estão navegando ter uma ideia clara de como é o ambiente. Depoimentos de pacientes atuais e anteriores adicionarão legitimidade e irão passar confiança para os novos pacientes.

## 2. Agendamento online

Os pacientes modernos desejam conveniência em seus cuidados de saúde. O primeiro passo para fornecer essa conveniência é oferecer a possibilidade de [agendar consultas online](#). Pesquisas mostram que 43% dos pacientes preferem o agendamento de consultas pela internet.

A porcentagem não é insignificante e a verdade é que os pacientes desejam desesperadamente que os médicos ofereçam essas conveniências modernas, o que tem sido frustrante, dada a lentidão com que o setor de saúde costuma se adaptar aos novos avanços tecnológicos.

## 3. Confirmações e lembretes de compromissos

Os pacientes estão sempre ocupados. Estar tão ocupado significa que muitas vezes eles se atrasam para seus compromissos ou deixam de comparecer. Os médicos devem ajudá-los mantendo a comunicação por meio de mensagens automatizadas para [confirmações e lembretes de consultas](#). Isso não apenas torna mais fácil para os pacientes marcarem suas consultas, mas também economiza tempo e dinheiro valiosos para o consultório.

A grande maioria dos pacientes deseja e apreciará muito esses lembretes por mensagem de texto e e-mail. Envie uma mensagem após a marcação da consulta para confirmar a marcação e envie uma até 3 dias antes da data marcada como lembrete. Uma confirmação de comparecimento no dia da consulta ou no dia anterior também pode ser importante para evitar as faltas.

## 4. Check-in digital

Chegar ao consultório apenas para ser solicitado a preencher formulários de admissão pode ser irritante e tedioso para os pacientes. Remova esse incômodo oferecendo todos os formulários de admissão necessários online para os pacientes preencherem no conforto de sua própria casa. Ao chegarem ao consultório, podem seguir direto para a sala de consulta.

## 5. Sala de espera confortável

Uma [sala de espera confortável e acolhedora](#) será vista como uma bênção pelos pacientes. Ao chegarem ao consultório após um longo e agitado dia de trabalho, a sala de espera deve permitir-lhes um breve alívio do estresse da vida cotidiana enquanto esperam para ver seu médico. Assentos confortáveis, iluminação aconchegante e música relaxante ajudam a criar a experiência ideal de sala de espera.

## 6. Tempos de espera curtos

Não é realista esperar que não haja espera em um consultório médico. No entanto, se o [tempo de espera for muito longo](#) e se tornar irracional, isso pode frustrar alguns pacientes.

Como dissemos antes, essas são pessoas ocupadas e tempos de espera excessivamente longos podem fazer com que sintam que o consultório não respeita seu tempo. Se os tempos de espera forem longos, peça aos funcionários que informem os pacientes com antecedência. Eles apreciarão que você respeita o tempo deles.

## 7. Pesquisa pós-consulta

O feedback é um aspecto importante da gestão de qualquer negócio. A empresa precisa saber quais aspectos de seu serviço não são adequados do ponto de vista do cliente e os clientes gostam de sentir que estão sendo ouvidos. O mesmo se aplica às organizações de saúde, especialmente agora que os pacientes estão mais interessados do que nunca em se engajar com seus próprios cuidados de saúde. Esse engajamento pode ser alcançado por algo tão simples quanto uma [pesquisa automatizada pós-consulta](#) enviada por mensagem de texto ou e-mail.

Esse tipo de pesquisa automatizada produzirá números de engajamento mais altos, pois é improvável que os pacientes saiam de seu fluxo para preencher uma por conta própria. O feedback recebido também será de maior qualidade, pois a consulta em si ainda estará fresca em suas mentes.

## 8. Publicação de conteúdos úteis em redes sociais e blogs

O marketing de conteúdo é uma das formas de marketing mais fáceis de começar e uma das mais difíceis de dominar. Ele fornece um método fácil de engajar os pacientes e fazê-los clicar em seus links, mas o conteúdo em si deve ser interessante e útil o suficiente para que eles sejam compelidos a seguir.

Este não é apenas um ótimo caminho para [fornecer informações valiosas sobre saúde](#), mas também oferece uma oportunidade fantástica para os médicos estabelecerem seus conhecimentos em sua especialidade, oferecendo conteúdo informativo original.

Compartilhar publicações de seu blog nas redes sociais também é uma ótima maneira de obter mais cliques e criar um fluxo constante de visitantes para o seu site, pois as redes sociais têm um alcance muito maior. A criação de conteúdos educativos especificamente para as redes é outro ponto importante, com cada vez mais pessoas utilizando-as diretamente como fonte de informação.



Para começar agora a implementar essas dicas, você pode contar com a ajuda do HiDoctor®, que oferece agendamento online, lembretes e confirmações de consultas, site médico e muitas outras soluções para que você crie uma experiência de excelência para seus pacientes.

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.

Experimente e conheça clicando abaixo!

Conheça o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Centralx®

**Artigo original disponível em:**

"8 dicas simples para melhorar a experiência do paciente " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**