

# 9 dicas fáceis para ajudar pacientes insatisfeitos e aumentar a retenção

Garantir que cada paciente tenha uma **experiência de atendimento** agradável e positiva obviamente não está sob seu controle – nem perto disso. Sempre haverá pacientes que, por qualquer motivo, simplesmente ficarão insatisfeitos com o cuidado e a atenção que receberam em sua clínica e falarão sobre isso.

É por isso que aprender a lidar efetivamente com pacientes infelizes é mais arte do que ciência. Algumas estimativas mostram que até 70% dos pacientes podem mudar de médico porque não se sentem valorizados.

Mas, para a grande maioria dos pacientes, existem técnicas e abordagens específicas que você pode adotar em seu consultório para ajudar um paciente a **se sentir mais valorizado**, superar uma preocupação e até mesmo neutralizar uma situação potencialmente volátil.

A maioria das pessoas valorizará seus esforços para tratá-las com respeito, procurar entender e ouvir suas preocupações e investir nas “pequenas coisas” que levam a uma melhor experiência do paciente. Mais importante ainda, isso irá refletir em suas taxas de retenção.



E como grande parte da aquisição de novos pacientes e da retenção deles pode depender da [reputação online](#) de seu consultório (pense nas avaliações do Google e de sites com listagens de médicos, além das postagens nas redes sociais) é vital fazer todos os esforços para lidar com as preocupações dos pacientes. Esses esforços não apenas ajudarão você a resolver as preocupações dos pacientes, seu esforço para suavizar as coisas também pode atrair pacientes em potencial que verificam as avaliações e procuram saber como os consultórios lidam com os problemas.

A aquisição e a [retenção](#) são fundamentais para os resultados de seu consultório e estão intrinsecamente ligadas aos esforços seus e de sua equipe para fornecer pontos de contato positivos ao longo do caminho.

A seguir estão 9 dicas para ajudá-lo a interagir de forma mais eficaz com pacientes insatisfeitos e garantir que todos os seus pacientes recebam o respeito e a apreciação que merecem.

## 1. Não exagere, ouça

Quando um paciente diz algo desagradável ou negativo, muitas vezes nossa natureza humana entra em ação automaticamente e ficamos na defensiva. É importante lembrar que precisamos nos colocar no lugar deles e perceber que podemos não entender completamente a situação ou por que eles estão chateados. É importante manter a calma, não importa o que o paciente esteja dizendo.

Como o especialista em comunicação Stephen Covey disse uma vez: **“Procure primeiro entender e depois ser entendido”**. Se você puder interagir educadamente com o paciente e tentar chegar à fonte de sua frustração, estará em melhor posição para tomar medidas para resolver ou pelo menos ouvir e entender sua preocupação.

## 2. Pratique a empatia

Embora você possa não entender ou concordar com a reclamação de um paciente, é sempre útil lembrar de ver as coisas da perspectiva dele. Talvez ele tenha recebido más notícias sobre uma condição crônica, talvez esteja apenas tendo um dia ruim, ou talvez esteja tendo o pior dia de sua vida. Infelizmente, você não tem uma bola de cristal.

Mas você pode praticar a empatia. Certifique-se de reconhecer o que o paciente está dizendo e até mesmo parafrasear sua preocupação de volta para garantir que você o esteja entendendo corretamente. Tente deixar claro que você se importa com a experiência individual dele e quer que ele se sinta apreciado.

A empatia cria um tipo de solidariedade entre duas partes que permite que você trabalhe em conjunto e não em oposição. Obter mais informações sobre a preocupação dos pacientes pode ajudá-lo a superar quaisquer mal-entendidos e garantir que ambos estejam na mesma página.

### 3. Crie uma situação ganha-ganha

Encontre um terreno comum sobre o qual você possa construir e procure oportunidades que ajudarão a resolver a disputa. Por exemplo, dar um desconto no valor da consulta / procedimento mostra que você está disposto a fazer concessões para resolver o problema e manter o paciente satisfeito.

Se um paciente está reclamando de um longo tempo de espera, oferecer um cartão-presente não muda seu dilema atual. Uma abordagem melhor seria oferecer a eles um cartão-presente e também prometer a eles que você analisará seus processos de atendimento em um esforço para reduzir os tempos de espera futuros.

### 4. Ofereça um pedido de desculpas

Não importa quem está certo ou errado (geralmente nenhuma das partes), um pedido de desculpas sincero é uma maneira simples, mas eficaz, de acalmar uma situação tensa.

A maioria das pessoas não quer “atirar no mensageiro”; eles percebem que o que eles querem pode ou não estar sob seu controle ou critério. Dizer “sinto muito” comunica que você está tentando diminuir a situação, que está disposto a ouvir e que se preocupa sinceramente com a experiência que eles estão tendo.

Pedir desculpas mostra ao paciente que não se trata de um relacionamento contraditório, e sim que você realmente deseja ajudar a resolver o problema, se possível.

### 5. Valide a preocupação do paciente

Às vezes, um paciente só precisa de alguma validação do motivo pelo qual está chateado. Reconheça a reclamação ou preocupação em vez de ser desdenhoso. Se um paciente lhe disser que a sala de espera é um desastre, você não quer minimizar o problema respondendo “Ah, não é tão ruim assim”. Ouça-os e peça detalhes.

Admitir que eles têm uma preocupação válida pode ajudar muito a comunicar a um paciente que você respeita e valoriza seu feedback. Se você não puder resolver o problema no momento, informe ao paciente que a administração do consultório dará a devida consideração à sugestão dele

à medida que você procura melhorar o consultório.

## 6. Seja mais amigável, menos “oficial”

Ninguém gosta de lidar com um paciente chateado, mas se você abordar a tarefa com o desejo de ajudar o paciente – e o consultório – a tarefa se torna menos assustadora.

Seus pacientes devem vê-lo como seu provedor de cuidados pessoais, não como uma entidade corporativa que não se preocupa com o bem-estar deles. Lembre-se de abordar qualquer conflito como uma pessoa, não como uma empresa, de modo que a retenção desse paciente se torne pessoal.

## 7. Peça sugestões

Quando um paciente tem uma queixa, um dos melhores meios de validar sua preocupação é pedir sua ajuda para resolvê-la. O que eles fariam para acelerar o processo de check-in? Como eles organizariam a área de espera? Ouça atentamente suas respostas e anote suas sugestões.

Considere enviar a eles um link para participar de uma pesquisa de satisfação, para que você possa obter feedback e sugestões completos.

## 8. Faça acompanhamento

Se você pediu sugestões por meio de pesquisas com pacientes, criou uma expectativa de que algo mudará. Priorize as coisas que podem ser feitas imediatamente, bem como as melhorias que podem levar um pouco mais de tempo.

Mantenha seus pacientes atualizados sobre essas mudanças. A comunicação e a retenção de pacientes andam de mãos dadas, portanto, não tenha medo de informá-los sobre como você está implementando as recomendações recebidas.

## 9. Diga “obrigado”

Quando um paciente traz um problema à sua atenção, é uma oportunidade para você melhorar o fluxo de trabalho de sua clínica e a retenção. A contribuição dele é algo pelo qual vale a pena expressar gratidão, e um agradecimento sincero é o caminho a seguir. Isso não apenas diz ao

seu paciente que você está ouvindo, mas também demonstra que você acredita que seus pacientes são um recurso valioso de ideias e sugestões.



A retenção de pacientes, mesmo quando os pacientes podem ter uma reclamação, nada mais é do que aplicar a **Regra de Ouro: tratar os outros da maneira que você gostaria de ser tratado** (não necessariamente como eles estão realmente tratando você). Isso mantém seu foco simples e direto, e mantém bons pacientes voltando por anos.



**HiDoctor**<sup>®</sup>  
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

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

Quero receber

Centralx<sup>®</sup>

**Artigo original disponível em:**

"9 dicas fáceis para ajudar pacientes insatisfeitos e aumentar a retenção " - **HiDoctor<sup>®</sup> Blog**

**Centralx<sup>®</sup>**