

Por que os pacientes mudam de médico e como mantê-los em seu consultório

Os últimos anos trouxeram uma grande reviravolta em nosso modo de vida. Afinal, uma das pandemias globais mais mortais da história da humanidade não é algo que se possa simplesmente ignorar, e quase todo mundo teve que se adaptar de alguma forma para continuar trabalhando e vivendo.

Isso é verdade para a saúde, talvez muito mais do que para qualquer outro setor, com os médicos na linha de frente e trabalhando mais do que qualquer outra pessoa para combater a pandemia.

Muitos pacientes deixaram de realizar inúmeras consultas, lutando para se atualizarem sobre seus cuidados de saúde, enquanto os médicos lutaram para manter seus consultórios e clínicas em funcionamento com o número reduzido de pacientes.

A saúde, no entanto, se adaptou e muitos médicos foram rápidos em recorrer à [telemedicina](#) como uma forma segura de continuar a fornecer serviços de saúde.

Com o pior da pandemia agora para trás, esperamos que seja hora dos médicos retomarem de onde pararam há dois anos. Os pacientes estão retornando mais ou menos aos mesmos padrões e demandas que tinham antes da pandemia, com as mesmas, e talvez até maiores, expectativas de qualidade e padrões quanto ao atendimento que recebem.

Mas, com certeza, para aqueles que tiveram experiências digitais de atendimento nos últimos tempos, isso permanecerá como uma expectativa agora, e os consultórios deverão incorporar de vez as novas tecnologias em suas rotinas se quiserem manter uma boa base de pacientes.

Neste texto você confere:

- [Por que os pacientes mudam de médico?](#)
- [Como impedir que os pacientes mudem de médico](#)
- [Ferramentas digitais para manter os pacientes](#)



Por que os pacientes mudam de médico?

A verdade é que a maioria dos pacientes está muito disposta a mudar para um médico diferente quando suas necessidades não estão sendo atendidas. Uma pesquisa recente mostrou que 72% dos pacientes entrevistados estariam dispostos a mudar para médicos que atendam às suas preferências.

As queixas mais comuns citadas incluem o seguinte:

1. Experiência ruim com o médico
2. Experiência ruim com funcionários do consultório
3. Demora na resposta ou nenhuma resposta às perguntas ou preocupações
4. **Longos tempos de espera**

Felizmente, todos os problemas listados acima são facilmente evitáveis.

Como impedir que os pacientes mudem de médico

O foco principal nos cuidados de saúde modernos é a experiência do paciente. E por um bom motivo: uma experiência positiva é o principal impulsionador da fidelidade e retenção do cliente.

Mas o que exatamente é uma experiência positiva, você deve estar se perguntando. Não existe uma abordagem única para resolver a [experiência do paciente](#); cada paciente terá suas próprias preferências e demandas do que eles esperam de sua experiência de saúde. Com isso dito, há algumas coisas que são universais:

1. Uma conexão pessoal
2. Conveniência digital

A mesma pesquisa mencionada acima também constatou que 8 em cada 10 pacientes mudaram de médico devido a uma experiência negativa no consultório ou falta de acesso e comunicação com o consultório.

A [relação entre o paciente e o médico](#) é o aspecto mais importante disso, com 67% dos pacientes relatando que preferem um médico que seja um “bom ouvinte”. Tempos de espera mais curtos e uma resposta rápida às perguntas também estão entre as coisas mais importantes que os pacientes procuram.

A maioria dessas preocupações é melhor abordada por meio do domínio digital, que se adapta perfeitamente à maioria dos pacientes modernos. A tecnologia moderna também oferece uma ótima maneira de nutrir e manter um forte relacionamento médico-paciente entre as consultas, por meio da comunicação.

Uma melhor experiência do paciente também tem sido associada a melhores resultados para o paciente, tornando o [investimento em tecnologia](#) uma situação vantajosa para todas as partes envolvidas.

Vamos dar uma olhada em algumas das ferramentas digitais que podem ajudar a melhorar a fidelidade, retenção e resultados do paciente para um consultório médico!

Ferramentas digitais para manter os pacientes

Pesquisas automatizadas de satisfação do paciente

Elas precisam ser enviadas imediatamente após uma consulta. O simples ato de [solicitar feedback](#) serve para ilustrar ao paciente que o consultório se preocupa com sua opinião. Solicitar imediatamente após uma consulta também produz melhores resultados, pois a experiência ainda estará fresca na mente dos pacientes, permitindo que eles descrevam com mais precisão os aspectos com os quais estavam insatisfeitos.

E-mail

Uma maneira fácil de manter contato entre compromissos. Além do e-mail convencional, há também a possibilidade de criar e enviar newsletters, que permitem que os pacientes se mantenham atualizados sobre tudo o que acontece no consultório.

Outros benefícios incluem a capacidade de enviar lembretes automáticos para confirmar compromissos ou agendar um compromisso. O consultório também pode enviar campanhas de marketing direcionadas a pacientes que sabe que precisam de determinados serviços.

Modernizando a experiência

Cada ponto da [jornada do paciente](#) através do consultório deve ser atualizado para incluir a conveniência digital. Agendamento online, incluindo o cadastro de dados pessoais, é um bom começo. O envio de lembretes por e-mail e confirmação por mensagem de texto completam a experiência digital pré-consulta.

Já no dia do atendimento, o prontuário eletrônico torna a consulta mais focada no paciente, ao mesmo tempo que garante um registro completo de dados de saúde com praticidade, permitindo, por exemplo, que o paciente envie documentos digitais de resultados de exames, que o médico anexa com facilidade ao prontuário médico. Na emissão de documentos da consulta, como prescrição, o paciente também pode optar por receber o documento digitalmente, facilitando sua guarda segura.

Para um eventual retorno, é interessante a opção de teleconsulta, para um acompanhamento prático e rápido do que ocorreu desde a consulta principal e como vai o tratamento.

Em todos esses pontos da jornada, uma única solução pode dar ao médico todas as ferramentas de que precisa para oferecer uma experiência digital: um software médico completo.

Com o software certo em mãos, é possível otimizar ao máximo a experiência dos pacientes, superando suas expectativas, e assim evitando que eles mudem para um outro consultório que seja mais digital e conveniente.



O HiDoctor® tem tudo que você precisa para criar a experiência digital que seus pacientes desejam!

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:

"Por que os pacientes mudam de médico e como mantê-los em seu consultório " - HiDoctor® Blog

Centralx®