

# 4 estratégias para criar uma cultura de excelência em serviços no seu consultório ou clínica

A criação de uma cultura de excelência em serviços dentro de um consultório ou clínica médica acontece um paciente por vez, o que significa que essa cultura altamente desejada pode ser alcançada e sustentada por qualquer estabelecimento de saúde disposto a manter o foco e fazer um esforço consistente, gerando resultados surpreendentes.

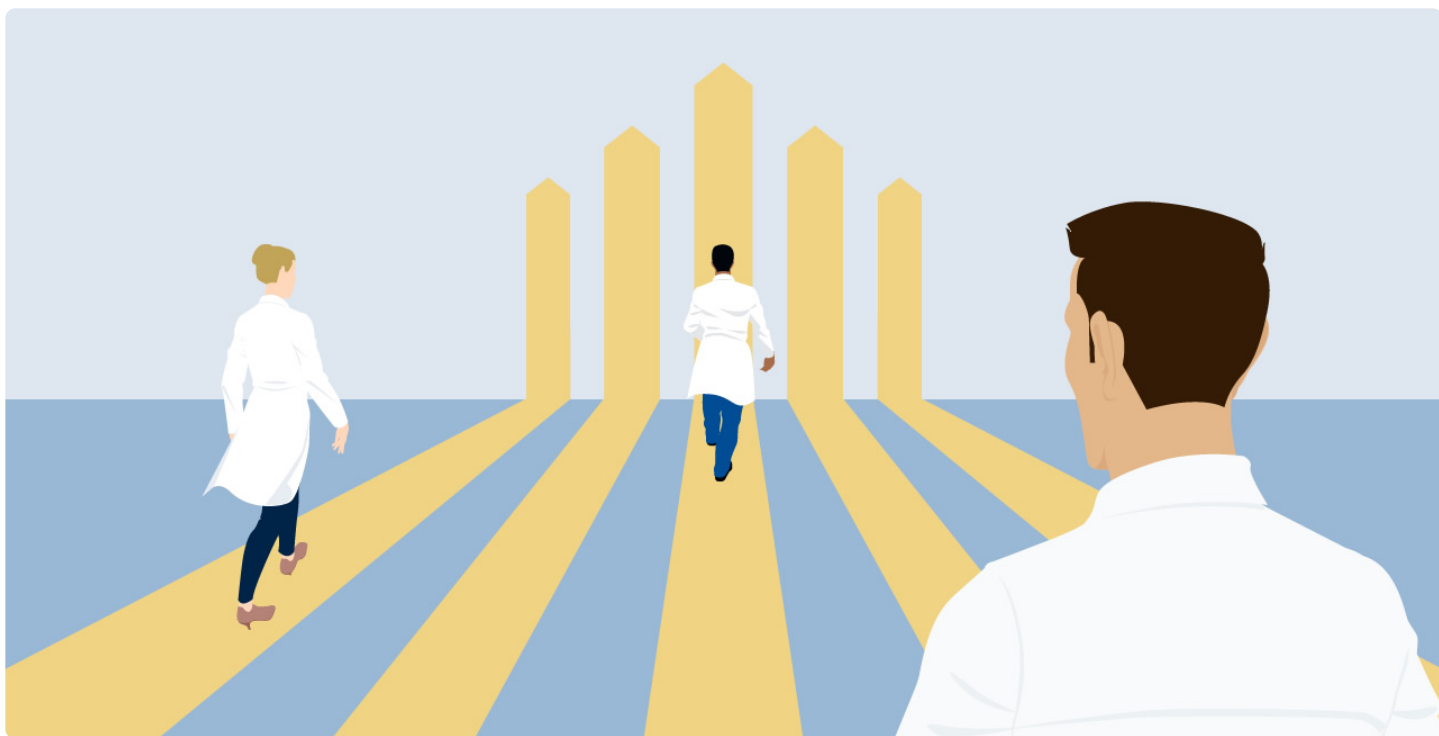
À medida que seus pacientes experimentam cuidados compassivos, eles recomendam seu consultório para familiares e amigos e elogiam o atendimento em redes sociais e sites de avaliação, inclusive no Google. Seus pacientes se tornam divulgadores de seu trabalho, ajudando no crescimento do consultório.

Já falamos anteriormente sobre a importância de [causar uma ótima primeira impressão](#). A realidade é que todos os membros de sua equipe, inclusive (e principalmente) você, têm a mesma oportunidade e responsabilidade de causar uma ótima primeira impressão. **Receber os pacientes com um sorriso caloroso e genuíno em cada ponto de contato levará o atendimento ao próximo nível – do comum ao extraordinário.**

Um estudo incluindo mais de 16 mil pacientes concluiu que todos os principais pontos de contato durante a visita do paciente ao consultório têm o potencial de definir a percepção do paciente sobre a [experiência do atendimento](#), positiva ou negativamente.

O resultado final é que a equipe do seu consultório pode fazer a diferença. Mesmo quando o médico está fazendo tudo certo, se a equipe for rude ou desrespeitosa, a satisfação do paciente diminui. E claro, o oposto é igualmente verdade.

Então, como estabelecer essa cultura de excelência nos serviços prestados? As 4 estratégias essenciais listadas a seguir são a melhor forma de começar!



## 1. Cumpra seus compromissos

É importante definir as **expectativas do paciente** e ainda mais importante atender, ou melhor ainda, superar essas expectativas. Por exemplo, se sua equipe se comprometer a ligar de volta para o paciente no mesmo dia em que ele ligar para o consultório, faça isso. Mesmo que sua equipe não tenha a resposta para a pergunta feita pelo paciente, peça a um membro da equipe que ligue de volta para o paciente para que ele saiba que sua mensagem foi recebida e será respondida em breve.

Retornos de ligações e mensagens de pacientes, entrega de resultados de exames, fornecimento de materiais educativos aos pacientes e comunicações de acompanhamento pós-procedimento são apenas alguns dos compromissos urgentes que, quando cumpridos, demonstram o alto nível de atendimento que seus pacientes esperam.

## 2. Ofereça um agradecimento ou uma desculpa quando necessário

Todos nós queremos saber que somos apreciados. Oferecer um “obrigado” aos seus pacientes é um gesto pequeno, mas poderoso, que permite ao paciente **saber que é apreciado** e não simplesmente dado como certo. Cada membro da equipe de atendimento deve agradecer ao paciente durante todo o processo da consulta.

Da mesma forma, quando as coisas não correrem tão bem quanto você ou o paciente gostariam, apenas diga: "Sinto muito". Dizer "sinto muito" não significa necessariamente que o que aconteceu foi sua culpa ou de um dos membros de sua equipe. Dizer "sinto muito" expressa empatia quando dito com o tom de voz e o comportamento certos.

### 3. Invista em treinamento

O [treinamento adequado](#) é essencial e deve ser considerado um investimento nos membros da equipe e no consultório. Existem várias metodologias diferentes de treinamento de atendimento ao cliente na área da saúde. Você deve considerar os objetivos e valores de seu consultório, bem como as características do seu público de pacientes, para definir o tipo de treinamento que pode ser mais proveitoso.

Hoje em dia, oferecer treinamentos de qualidade pode ser tão fácil quanto investir em cursos online sérios e bem recomendados. Um horário semanal pode ser reservado para que todos da equipe assistam juntos às vídeo aulas.

### 4. Meça, monitore e maximize a retenção e a fidelidade do paciente

Peter Drucker, escritor considerado o pai da administração ou gestão moderna, é frequentemente creditado por dizer: "você não pode gerenciar o que não pode medir".

Isso é muito verdadeiro. Estabelecer uma linha de base e, em seguida, medir o impacto de seus esforços e de sua equipe ao longo do caminho é a única maneira de saber se o progresso está sendo feito.

Para isso, você pode utilizar questionários de satisfação enviados aos pacientes após cada consulta, análise de avaliações feitas online por pacientes, acompanhamento de [dados do seu controle financeiro](#), como volume mensal de pacientes e volume de novos pacientes, etc.



Vivemos a era da [consumerização da saúde](#), e os pacientes esperam uma experiência excelente do início ao fim de sua jornada de atendimento médico. Otimizar cada ponto dessa jornada, garantindo que os serviços sejam prestados com qualidade e humanidade, pode ser tão simples quanto empregar as estratégias acima, e ainda assim trazer grandes retornos.

Sua busca pela excelência pode ficar ainda mais fácil se você contar com um software médico completo, que auxiliará em todos os processos do consultório, garantindo eficiência e organização através das melhores tecnologias. E o HiDoctor® é a escolha ideal para isso.

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:**

"4 estratégias para criar uma cultura de excelência em serviços no seu consultório ou clínica " -

**HiDoctor® Blog**

**Centralx®**