

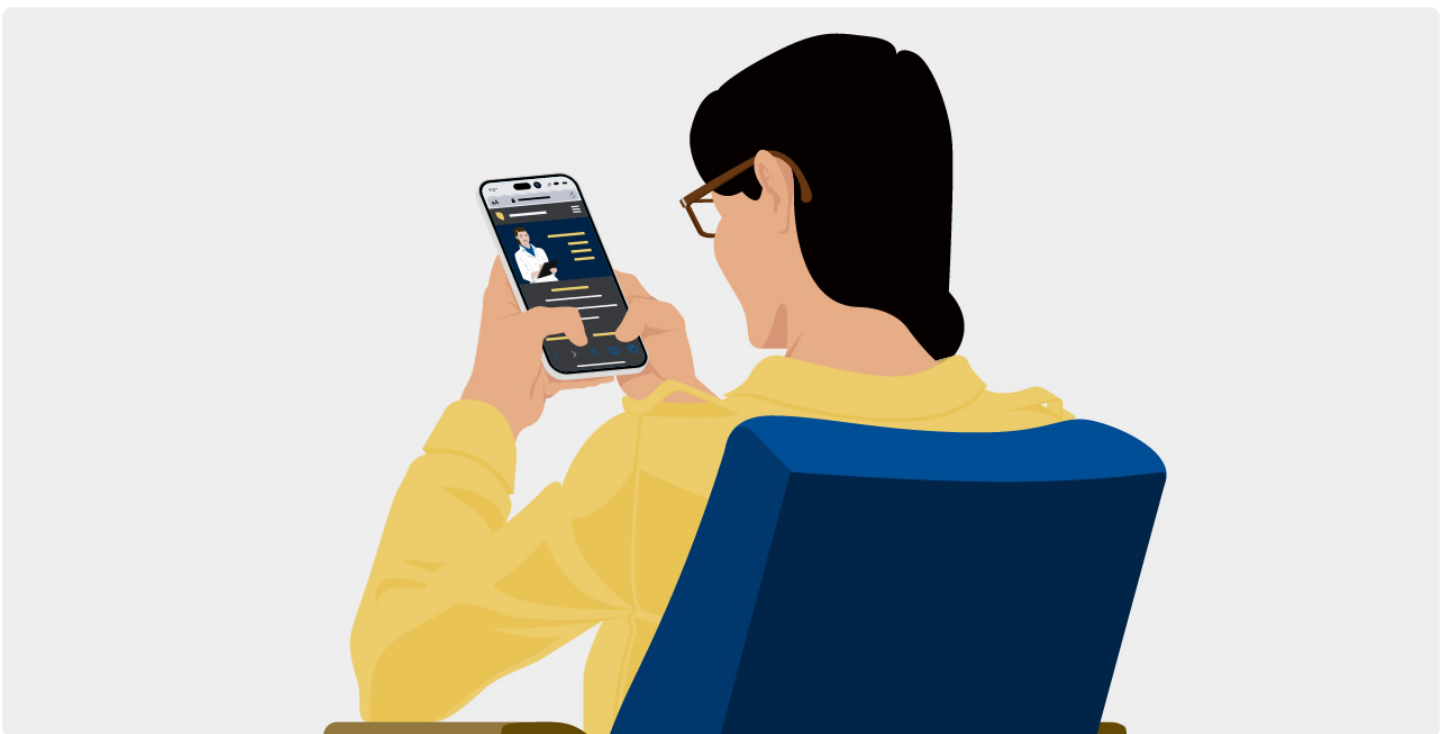
# Definindo as expectativas do paciente: reduza a frustração por meio da comunicação

Todos os médicos já passaram por essa situação. Você está tentando da maneira mais profissional ajudar um paciente que (não importa o que você diga ou faça) está irritado, frustrado e exasperado a cada passo de sua jornada de atendimento. Apesar de seus melhores esforços, o paciente expressa frustração, reclama e ameaça [buscar outro profissional](#) para atendê-lo.

Embora este exemplo possa ser um pouco exagerado (ou não), ele ilustra a ideia de que os pacientes iniciam a experiência da consulta com certas expectativas, realistas ou não. Eles visualizam a jornada do paciente de uma certa maneira e, quando isso não acontece, ficam desapontados, chateados e, às vezes, se tornam desagradáveis.

O ponto-chave para evitar essa situação é seu consultório estar ciente dessas [expectativas comuns dos pacientes](#). Você deve possuir processos, ferramentas e mensagens de comunicação específicos para ajudar a gerenciar essas expectativas. Isso ajuda a garantir que você e seu paciente estejam na mesma página e aumenta muito a probabilidade de o paciente ter uma experiência mais positiva e satisfatória.

Melhor ainda, você terá mais chances de reter uma porcentagem maior de seu grupo de pacientes ao conquistar a lealdade de mais e mais pacientes “felizes”.



## Quais são algumas expectativas comuns dos pacientes?

Conhecer essas expectativas provavelmente tem sido como tentar acertar um alvo em movimento nos últimos anos, com uma mudança em direção a um modelo de atendimento mais centrado no paciente, a infusão do **consumerismo na área da saúde** e mudanças nas tendências tecnológicas e culturais.

Por exemplo, uma pesquisa de 2022 descobriu que quase 45% dos pacientes desejam mais engajamento do que experimentam atualmente em suas decisões de saúde.

Sem dúvidas, essas mudanças colocaram mais pressão sobre os consultórios para se adaptarem e agirem sempre que possível para definir e gerenciar essas expectativas. Algumas delas incluem:

- Mais e melhor tecnologia
- Comunicação rápida e moderna
- Tempos de espera razoáveis
- Disponibilidade de agendamento
- Prioridade na comodidade do paciente
- Maior disponibilidade de informações sobre o consultório e de materiais de educação do paciente
- Acesso simples a documentos da consulta

## Por que é importante atender às expectativas dos pacientes?

Em um ambiente de saúde mais competitivo, os pacientes têm mais opções sobre onde obter atendimento odontológico, psicológico e médico. Mais do que nunca, os pacientes estão dispostos a ir a outro lugar para obter o tipo de acesso, serviço, comodidades e tecnologias que esperam.

Uma pesquisa da *HIMSS* de 2021 descobriu que um terço dos pacientes de todas as idades – e 64% daqueles com menos de 50 anos – mudariam de consultório para ter **comunicações mais modernas**, como lembretes de compromissos e mensagens de texto bidirecionais. Você precisa ficar um passo à frente da concorrência para atender a essas expectativas e expandir seus negócios.

O grau em que você é capaz de atender a essas expectativas afeta diretamente suas taxas de retenção, bem como sua capacidade de atrair novos pacientes que o ajudarão a expandir seu consultório. Você pode construir relacionamentos e conquistar a lealdade dos pacientes respondendo às necessidades e expectativas deles sobre a experiência de atendimento que receberão em sua clínica.

# Quais são as chaves para definir as expectativas do paciente?

Existem várias áreas críticas que você deve cobrir ao começar a alinhar as expectativas do paciente com o que sua clínica oferece. Esses fundamentos estão no cerne de fornecer uma experiência de atendimento de qualidade a todos os pacientes.

## 1. Comunicação (precoce e frequente):

Quando se trata de algo tão importante quanto a saúde de seus pacientes, muita comunicação quase nunca é uma coisa ruim. Entrar em contato frequentemente com seus pacientes em cada estágio progressivo de sua experiência para informá-los, explicar e encaminhá-los para a próxima etapa é crucial.

Isso permite que você os guie cuidadosamente durante a [jornada do paciente](#), acalmando-os e tranquilizando-os e, o melhor de tudo, evitando surpresas e mal-entendidos.

Certifique-se de combinar suas comunicações com as preferências de cada paciente para máxima eficácia (mensagem de texto, e-mail ou ligação). As ferramentas automatizadas permitem que sua equipe personalize e envie cada mensagem do paciente, reduzindo significativamente a carga de trabalho manual.

Para muitos, telefonemas e e-mails também são antiquados. A maioria dos pacientes hoje prefere receber comunicação por texto, principalmente por WhatsApp, e ter a capacidade de enviar mensagens instantâneas para sua clínica.

## 2. Ferramentas de tecnologia e autoatendimento:

Os pacientes de hoje esperam que você ofereça as mais recentes tecnologias, como ferramentas de autoatendimento online semelhantes às que eles usam no mundo do varejo e dos negócios. Eles querem poder acessar recursos de forma rápida e conveniente para agilizar sua experiência.

Por exemplo, eles podem [agendar facilmente um compromisso online](#) em questão de segundos? Eles podem preencher os formulários de admissão a partir de um link seguro que você envia para agilizar o check-in e minimizar o tempo de espera? Eles podem receber receitas e atestados digitalmente no celular? Existe opção de teleconsulta para gerenciamento de cuidados crônicos ou outras consultas?

## 3. Informações e educação do paciente:

Os pacientes esperam que você tenha um site médico moderno e repleto de recursos, onde possam obter informações sobre o consultório e sobre você. Você tem uma seção de perguntas frequentes do paciente? A última coisa que eles querem fazer é ligar para o seu consultório para obter

informações que deveriam estar prontamente disponíveis em seu site. Quanto mais informados estiverem seus pacientes, mais suave será sua jornada de atendimento.

E a educação do paciente? Os pacientes querem que seus médicos os mantenham atualizados sobre questões de saúde relevantes, tópicos de gerenciamento de condições crônicas, triagens e exames preventivos importantes e alertas médicos pertinentes. Você envia e-mails regulares para manter seus pacientes atualizados sobre tópicos que eles podem querer manter em mente? Você também pode incluir detalhes sobre serviços ou tratamentos especiais que está oferecendo e incluir links seguros para agendar uma consulta online ou indicar um amigo. Seu site médico e suas redes sociais também podem conter informações educativas para manter os pacientes [informados e engajados](#).

Você pode ainda aproveitar uma ferramenta de envio de mensagens ou e-mails em massa para lembrar os pacientes sobre vacinações, consultas de acompanhamento, realização de check-up, etc.

## **Como posso criar pontos de contato de comunicação na jornada de atendimento dos pacientes?**

Lembre-se de que é vital definir e gerenciar as expectativas, aproveitando todas as oportunidades para ter uma interação significativa com os pacientes em todas as etapas de sua experiência.

Em essência, você deseja criar uma conversa contínua de ponta a ponta com os pacientes para que eles nunca fiquem confusos sobre o que vem a seguir, o que podem esperar e o que precisam fazer.

### **Paciente ainda não tem consulta agendada**

1. Use comunicação por mensagem de texto ou e-mail para enviar lembretes para marcar uma consulta com base em vários critérios, como idade, diagnóstico, última consulta, etc. Lembre os pacientes de que reduzir as lacunas no atendimento pode ajudá-los a evitar e minimizar doenças e piores resultados de saúde.
2. Aproveite os e-mails também para educação do paciente, enviando automaticamente boletins regulares sobre exames preventivos e [gerenciamento de condições crônicas](#) comuns. Inclua sempre um link direcionando para o agendamento conveniente de uma consulta.
3. Ofereça agendamento online em seu site e links para ele em seus perfis em diretórios de médicos e redes sociais, para que pacientes em potencial que procuram uma clínica local possam agendar facilmente uma consulta sem precisar ligar.

## O paciente marcou uma consulta

1. Envie automaticamente [lembretes personalizados de compromissos](#) por e-mail e mensagem de texto. Para maior efetividade, um primeiro lembrete deve ser enviado assim que a consulta é agendada, para que o paciente salve as informações; outro lembrete deve ser enviado alguns dias antes da consulta, para lembrar do compromisso; o último lembrete deve ser enviado no dia anterior ou no próprio dia da consulta, como uma última recordação e também uma chance para o paciente reagendar se necessário. Principalmente no último lembrete, é importante que a mensagem ofereça opções rápidas para o paciente confirmar que irá comparecer, desmarcar ou reagendar. Com esse sistema os pacientes terão muito menos probabilidade de esquecer a consulta e você poderá minimizar as dispendiosas faltas e cancelamentos de última hora.
2. Não se esqueça de enviar também instruções importantes antes da consulta. Envie automaticamente mensagens pertinentes à consulta do paciente, como para informar sobre jejum antes da consulta, resultados de exames a serem apresentados, comunicar políticas do consultório ou passar instruções para realizar uma teleconsulta. Essa mensagem é fundamental para garantir que os pacientes cheguem preparados e na hora.

## O paciente concluiu sua consulta

1. Uma vez que muitos pacientes não conseguem se lembrar das instruções do médico dadas durante a consulta, envie instruções de cuidados pós-consulta para aumentar a adesão do paciente. Você pode encaminhar um documento com as informações com facilidade por [WhatsApp](#) ou e-mail. Transmita também qualquer informação de contato de especialistas aos quais tenha encaminhado o paciente ou convide o paciente a agendar uma consulta de retorno para cuidados de acompanhamento.
2. Implante um processo de coleta de feedback no consultório, enviando automaticamente, 24 a 48 horas após a consulta, convites personalizados para que os pacientes deixem uma avaliação sobre você. Você pode criar um formulário próprio para que eles respondam ou pode solicitar que a avaliação seja feita em um local específico, como seu perfil profissional ou o Google. A quantidade e a qualidade das avaliações que você recebe ajudarão sua clínica a aparecer melhor nos resultados de pesquisa quando pacientes em potencial procurarem um novo médico. Essas avaliações são vitais para ajudá-lo a aumentar continuamente sua base de pacientes.

Você tem muito a oferecer quando se trata de definir, gerenciar e superar as expectativas de seus pacientes. Resolva tornar o engajamento do paciente verdadeiramente vantajoso para todos, entrando na mesma sintonia com seus pacientes.

Você pode **criar experiências melhores** que resultam em “pacientes mais felizes” adotando as comunicações, a tecnologia e as ferramentas certas, capazes de ajudá-lo a proporcionar uma jornada de atendimento de ponta a ponta mais fácil e satisfatória.

Você poderá aumentar suas **taxas de retenção** e aquisição enquanto aumenta o volume de agendamentos, ganha eficiência operacional e maximiza a receita de consultório.

Todas as ferramentas de que você precisa para aprimorar a comunicação com os pacientes e oferecer um atendimento de excelência são oferecidas pelo HiDoctor®. Em uma única solução você encontra funcionalidades completas e integradas para o consultório, do agendamento ao pós-consulta, incluindo ferramentas clínicas e administrativas. Aproveite agendamento online, lembretes por e-mails, mensagens automáticas por SMS e WhatsApp, teleconsulta, prescrição digital, prontuário eletrônico prático, e muito mais.

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:**

"Definindo as expectativas do paciente: reduza a frustração por meio da comunicação " -

**HiDoctor® Blog**

**Centralx®**