

# MELHORE O ENGAJAMENTO DO PACIENTE EM SEU CONSULTÓRIO



## O PODER DAS AVALIAÇÕES DE PACIENTES



**81%** dos pacientes leem avaliações mesmo depois de terem sido indicados a um médico

**74%** dos pacientes optam por um médico ao invés de outro ao pesquisar online devido a avaliações negativas

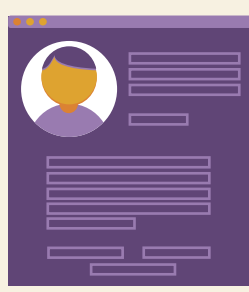
**80%+** dos pacientes dizem que o atendimento ao cliente é o fator mais importante, “influenciando sua lealdade a um médico”, além da qualidade dos cuidados de saúde oferecidos<sup>[1]</sup>

## DICAS PARA TORNAR O CONSULTÓRIO MAIS CENTRADO NOS PACIENTES



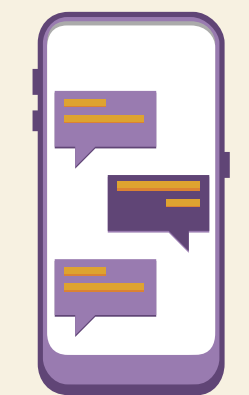
### CRIE PESQUISAS COM OS PACIENTES

Dica: Pergunte aos pacientes como melhorar a satisfação com o atendimento e compartilhe os resultados com sua equipe.



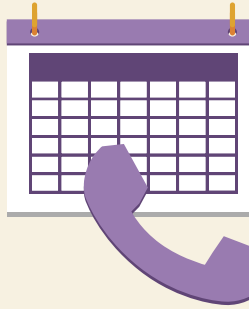
### ATUALIZE E ACOMPANHE SEUS PERFIS ONLINE ONDE RECEBE AVALIAÇÕES

Dica: Controle seu perfil — seja nas redes sociais, em catálogos médicos ou sites de avaliação online, coloque sempre sua foto e adicione informações sobre o consultório, garantindo que estejam corretas e sempre atualizadas. Forneça detalhes e contatos que ajudem ao paciente conhecer mais sobre seu consultório.



### UTILIZE MENSAGENS DE TEXTO COM OS PACIENTES

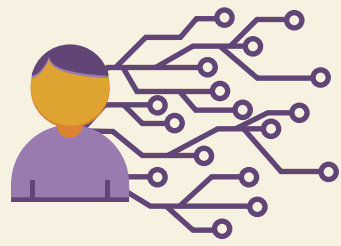
Dica: Adicione uma pergunta simples ao formulário de cadastro do paciente — “Qual a melhor forma para entrar em contato com você?” Dê as opções de email, mensagem de texto (SMS) e ligação. Normalmente os pacientes respondem mais rápido às mensagens de texto do que uma ligação, caso não possam atender no momento.



### MELHORE A ACESSIBILIDADE

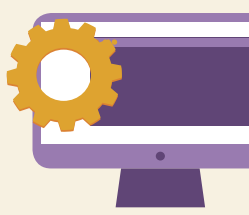
Dica: Busque manter as linhas telefônicas desocupadas nos períodos de pico (início da manhã, horário de almoço, fim da tarde) e facilite a marcação de consultas (tenha horários convenientes, busque oferecer formas alternativas como agendamento online e não deixe os pacientes em espera quando ligarem).

## APOIANDO O ENGAJAMENTO DO PACIENTE ATRAVÉS DA TECNOLOGIA



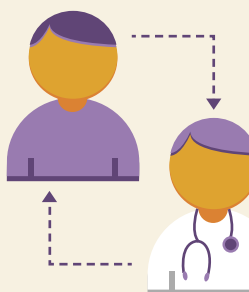
### PROCURE SOLUÇÕES DE AUTOATENDIMENTO

- Disponibilize agendamento online através do site ou sistemas específicos.
- Utilize tablets na recepção para que o paciente agilize o preenchimento do cadastro, ou opções de check-in através de aplicativo para preenchimento pelo próprio celular.



### AUTOMATIZE OS PROCESSOS NO CONSULTÓRIO

- Confirmações automáticas por e-mail ou SMS e possibilidade de resposta pela internet facilitam que o paciente confirme ou desmarque a consulta.
- Uso de software médico para toda a rotina do atendimento ao paciente torna a consulta mais eficiente.



### MANTENHA CONTATO APÓS A CONSULTA

- O uso de aplicativos ou sistemas seguros exclusivos para comunicação entre médico e paciente facilitam o compartilhamento de exames e documentos em geral e oferece um canal para tirar dúvidas sobre o tratamento.