Fidelização de Pacientes

OnMed
SISTEMAS PARA CLÍNICAS

índice

03 — Introdução

04 — Bom atendimento é fundamental

07 — Como melhorar o atendimento

09 — Equipe em harmonia

12 — Saiba lidar com o negativo

14 — Paciente fiel, volta sempre

16 — Conclusão

Para ter **prosperidade em sua clínica ou consultório médico** existe um grande fator que é essencial: o paciente.

Se você, profissional médico, executar algumas dicas que vamos citar, com certeza verá que elas irão fazer toda a diferença no momento que um paciente for escolher uma clínica ou profissional.

Com **práticas fáceis e pequenas mudanças** é possível tornar sua clínica ou consultório em **um lugar agradável, com excelente atendimento e com pacientes fiéis.**

Bom aten-dimento é fundamental

O momento da fidelização começa a partir do primeiro contato do paciente com o consultório médico. Seja para marcar a consulta ou quando ele efetua esta ação pelo telefone.

Estes segundos de contato que ele terá com a sua atendente ou telefonista irão fazer que ele continue a marcar a consulta ou não.

Então, se este contato for frio, pouco informativo ou incompleto, mesmo que você seja o único médico que atende a sua especialidade na região, o paciente começará com uma má experiência e um mal atendimento.

Por isso, coloque na recepção e telefone da sua clínica profissionais gentis, solícitos e que conheçam muito bem seus serviços. Quando seus pacientes ligarem eles irão receber **o melhor atendimento, mesmo em situações adversas.**

Por exemplo, se não houver disponibilidade para o horário que seu paciente busca, ao invés de receber apenas uma negativa por telefone, sua secretária, telefonista ou recepcionista pode encontrar a solução mais rápida e viável para o paciente. Há a possibilidade de um encaixe? Algum outro paciente desmarcou a consulta e esse novo cliente pode substituir essa falta? Qual é o horário mais próximo para esse paciente ser atendido?

Saber passar informações básicas como horários de atendimento, locais de atendimento, convênios, valores ou detalhes sobre re-consultas, por exemplo, é outro detalhe a ser cuidado em sua recepção.

Como melhorar o atendimento

O segredo é fazer que o paciente se sinta acolhido no primeiro contato com o seu consultório. Portanto, treine a sua equipe inteira. Desde da sua assistente, telefonistas, secretárias, auxiliares, atendentes, até os profissionais de serviços gerais.

Todos têm que saber que, além do bom atendimento, o paciente precisa sentir-se especial e confortável, fazendo o possível para que esse novo ou fiel paciente se sinta seguro e recompensado por ter escolhido o seu consultório médico.

Para isso, invista em treinamentos de atendimento acolhedor, técnicas de comunicação e orientação para situações específicas, como pacientes com necessidades especiais e também os primeiros socorros. Sua equipe ficará mais profissionalizada e preparada para qualquer atendimento.

Equipe em harmonia

Outro ponto importante é a integridade e a união que deve existir entre a sua equipe. A boa comunicação, relacionamentos respeitáveis e integrantes que buscam o auxílio mútuo, fazem a diferença nos processos da clínica.

Estar cercado por pessoas de confiança, que estão dispostas a buscar o bem em comum, não só deixará você, médico ou gestor, mais tranquilo, como também irá ajudar a fidelizar o paciente ao consultório médico.

Afinal, ao frequentar a clínica médica, ele verá de forma sutil que há uma conexão positiva entre os integrantes da equipe.

Não parece, mais no tempo que o paciente fica na sala de espera, durante a consulta e após sair do seu consultório, ele observa como os colaboradores se comunicam. Reações, palavras diferidas um para outro, gestos e olhares, são atitudes claramente percebidos pelo paciente.

Por isso, se ele perceber que há desarmonia, integrantes que não se comunicam direito ou que os integrantes da sua equipe não convivem bem, com certeza ele se afastará ou ficará com uma má impressão sobre como seu consultório funciona.

Tenha bons profissionais ao seu redor. Do administrativo à cozinha, esteja cercado de profissionais competentes. Vale também avaliar a divisão de tarefas e como estão funcionando todos os processos da sua clínica hoje, analisando se mudanças no local de trabalho ou na forma como se está trabalhando não ajudará no dia a dia da clínica.

Ouça os profissionais que estão contigo e respeite a opinião deles. É através deles que você recebe o principal feedback de como seu consultório caminha. Então, certifique-se se sua equipe está bem, feliz, sem sobrecarga e quais ideias essas pessoas possuem para melhorar ainda mais sua rotina.

Saiba lidar com o negativo

Se, após fazer uma análise da sua gestão, você perceber que sua clínica precisa de muitas mudanças ou possui muitos pontos negativos apontados por pacientes e profissionais, saiba que está tudo bem.

É normal a crítica negativa ou os erros aparecerem muito mais do que tudo de bom que a sua clínica oferece. O que não pode acontecer é não evoluir a partir das críticas ou sugestões.

Por isso, saiba lidar com os pontos negativos da sua empresa. Com calma e paciência, veja que pontos você pode resolver imediatamente, quais precisam de tempo e como resolver cada problema apontado. Busque sempre um feedback dos seus pacientes e da sua equipe e ouça também os pontos ruins que eles têm para lhe informar. Só assim você saberá como melhorar ainda mais o seu espaço.

As mudanças são constantes.

Paciente fiel, volta sempre.

Uma das maiores reclamações de pessoas que frequentam clínicas médicas, é justamente a **curta duração da consulta** e exercida de forma quase automática e fria pelo profissional médico.

Por isso, tornar o seu consultório médico um dos melhores da região, não é algo que é feito com consultas curtas, sem qualquer vínculo, e diagnósticos rápidos, sem tempo para ouvir o paciente e o que ele realmente sente.

O segredo da fidelização do paciente é o **tratamento humanizado**. Não adianta investir em tecnologia, em mobílias sofisticadas e confortáveis, ou numa equipe altamente qualificada, se o tratamento durante toda consulta é feito de forma fria ou robótica.

Por isso, compreenda seus pacientes. Mesmo que o diagnóstico seja simples e que sua rotina seja agitada e lotada, no momento da consulta esteja realmente na consulta, com corpo e mente.

Tenha paciência para explicar o tratamento ideal para seu paciente, para lhe confortar e tirar suas dúvidas. Não passe a impressão de que ele é “mais um” na sua agenda.

Os pacientes buscam profissionais cuidadosos, honestos e que não escondem informações, por mais básicas que elas sejam. Por isso, tratar cada paciente com carinho e disposição é algo que traz retorno muito positivo para toda a sua clínica.

Conclusão

Para concluir: é importante ter o retorno do paciente sobre o atendimento do consultório médico. Por isso, não é vergonha perguntar a opinião dele, saber quais suas sugestões e questionamentos.

Seria uma boa iniciativa deixar disponível na sala de espera uma caixa de sugestões, na qual o paciente poderia expressar ideias de melhorias no atendimento, na forma de consulta, no tipo de agendamento e até mesmo opinar sobre o café oferecido na recepção.

Mas se quiser fazer algo mais elaborado, você pode disponibilizar um formulário com várias perguntas fáceis e explicativas, para compor uma pesquisa de satisfação.

Com este conteúdo, você poderá analisar os pontos positivos e negativos da clínica, e também buscar inspiração para fidelizar o paciente e aumentar a sua clientela.

Com um atendimento personalizado desde o primeiro telefonema até a re-consulta, seus clientes se sentirão confortáveis e seguros para voltar sempre que precisar.

OnMed
SISTEMAS PARA CLÍNICAS

OnMed é um software na nuvem para **gestão de clínicas e consultórios**. Sua missão é ajudar clínicas e consultórios a se organizar, otimizar processos e a produzir mais.

É uma solução fácil de usar, acessível a todos e em qualquer lugar, acesse a versão gratuita do **OnMed** e veja como um software online pode **melhorar a produtividade** da sua clínica ou consultório.

(46) 3224-6255 | www.onmed.com.br | contato@onmed.com.br