



# Guia: satisfação máxima em clínicas

Passo a passo de como treinar sua equipe para criar a melhor experiência ao paciente



# Introdução à experiência do paciente



Como profissional que atua na área da saúde, você entende a importância de oferecer um atendimento de alta qualidade ao paciente, certo?

No entanto, o mercado ainda precisa entender o essencial: **só é possível garantir a fidelização dos pacientes criando uma experiência que vai além das suas expectativas!**

Essa experiência desempenha um papel crítico no nível de satisfação e envolve todas as interações dos pacientes com sua instituição de saúde, incluindo:

- Ambiente físico;
- Comunicação com a equipe;
- [Qualidade dos serviços prestados;](#)
- Acesso aos cuidados.

Logo, compreender cada um desses detalhes e oferecer excelência nos cuidados médicos é essencial para criar uma experiência positiva. Por isso, preparamos este guia com um passo a passo completo para treinar a sua equipe e prepará-la para **maximizar a satisfação do paciente.**

***É crucial que a recepção, a gestão, o corpo clínico, o marketing e toda a operação compreenda que uma experiência positiva aumenta as chances do paciente confiar em seus especialistas, seguir os tratamentos e recomendar sua clínica para outras pessoas.***

E também que, por outro lado, uma experiência negativa pode resultar em insatisfação, desconfiança e até mesmo ações legais.

A satisfação do paciente está relacionada ao atendimento das suas necessidades e preferências. **Eles querem se sentir ouvidos, respeitados e valorizados.** Para isso, buscam profissionais que sejam sensíveis, empáticos e comunicativos.

Confira nas próximas páginas o guia definitivo da experiência do paciente e como treinar a equipe da sua clínica para que todos trabalhem em prol do mesmo objetivo.

# Índice

- 02** Introdução à experiência do paciente
- 06** A importância de orientar sua equipe sobre a satisfação do paciente
- 09** 5 passos para criar uma equipe focada na experiência do paciente
- 26** Medindo a satisfação do paciente
- 34** Benefícios de uma abordagem centrada no paciente
- 37** Brinde especial

# A importância de orientar sua equipe sobre a satisfação do paciente



**Uma abordagem centrada no paciente melhora efetivamente a satisfação, a lealdade e os resultados relacionados à saúde do paciente.**

Garantir que sua equipe esteja treinada com foco nessa experiência é fundamental para elevar os níveis de satisfação ao máximo.

Em resumo, o objetivo comum a todos deve ser proporcionar uma experiência positiva para o paciente, compreendendo seus interesses e expectativas, comunicando-se de forma eficaz e fornecendo cuidados compassivos.

Desse modo, você estará criando **uma cultura que prioriza as necessidades e as preferências das pessoas.**



Entre as habilidades que precisam ser desenvolvidas na equipe para esse propósito se destacam: **comunicação, empatia e sensibilidade cultural.**

***Ao seguir essa conduta, clínicas e consultórios se beneficiam com a fidelização dos pacientes, o fortalecimento da reputação e, por consequência, o aumento da rentabilidade.***

Já os pacientes se sentem mais valorizados e respeitados, **cultivando um forte sentimento de lealdade e confiança.**

Em outras palavras, é uma estratégia ganha-ganha, onde todos têm vantagens.

# 5 passos para criar uma equipe focada na experiência do paciente





Agora que está mais clara a importância de oferecer uma experiência satisfatória aos pacientes em todos os momentos de sua jornada, vamos apresentar um passo a passo de como isso pode ser feito. Confira!

## **1. Crie uma cultura centrada no paciente**

O primeiro passo é desenvolver uma cultura centrada no paciente. Ou seja, todas as decisões e comunicações devem estar alinhadas com as necessidades do público que busca sua clínica.

Para isso, é necessário adotar os seguintes passos:

- **Revise seu desempenho atual e o histórico**

É importante reavaliar regularmente suas ações de aprimoramento da experiência do paciente, comparando com os resultados do passado e identificando as ações que estão funcionando, assim como aquelas que não trouxeram o retorno esperado.

Assim, novos insights surgirão e haverá tempo hábil para fazer ajustes em estratégias que não se provaram efetivas, antes mesmo que as consequências negativas impactem o negócio.

- **Defina os valores, a visão e a missão da instituição**

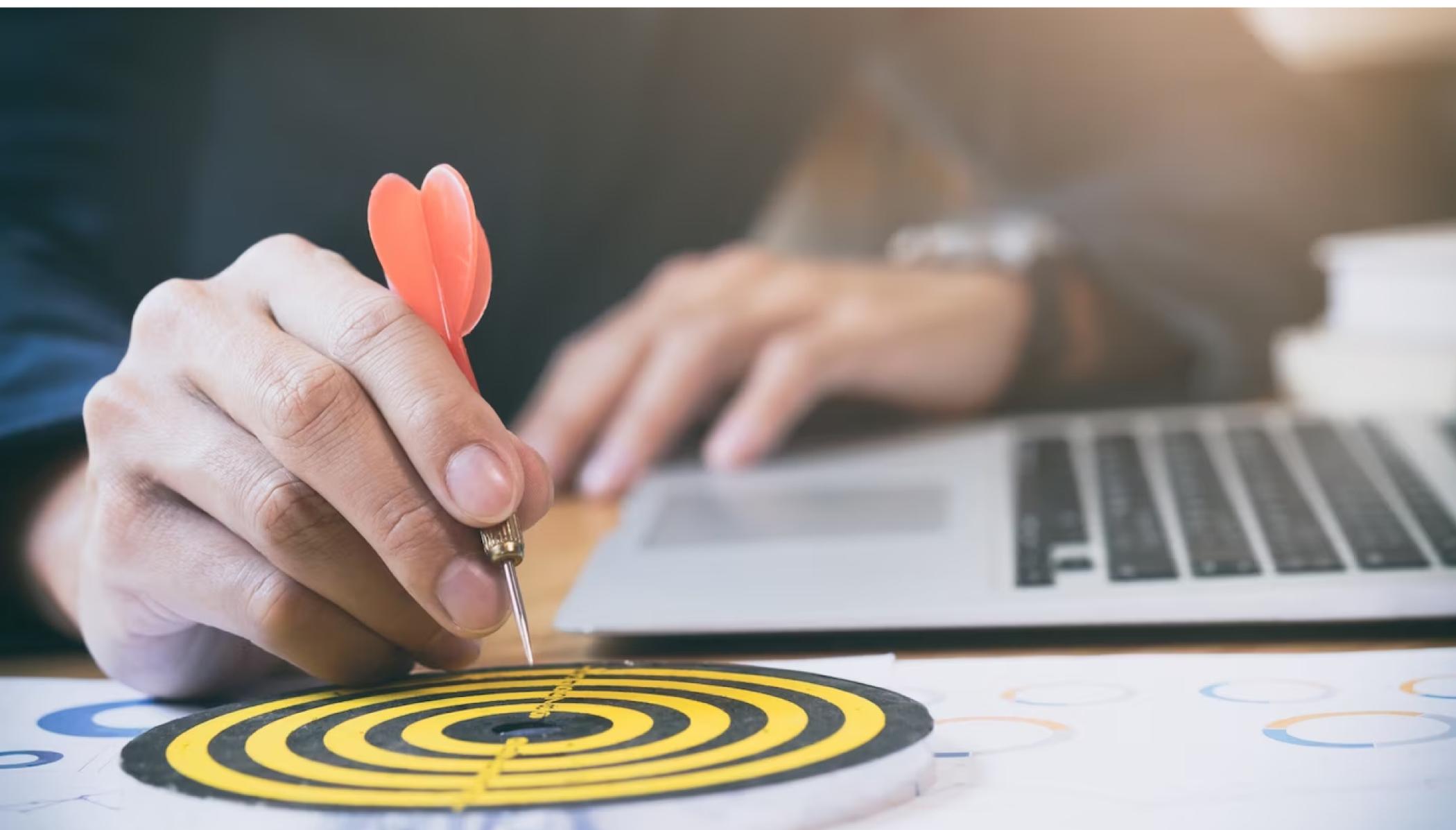
O propósito de uma empresa é definido como sua **missão**, uma resposta clara e concisa para a existência do negócio. Apesar disso, trata-se de algo mutável, ou seja, pode ser revisto e ajustado conforme a instituição evolui.

No caso de negócios da saúde, é importante que a missão foque no paciente, promovendo o bem-estar com clareza e assertividade.

Junto à missão vem a visão, aquilo que o profissional almeja a longo prazo para sua marca. A **visão** se baseia na seguinte pergunta: “Onde eu quero chegar com minha empresa?”.

Por fim, os **valores** são os princípios fundamentais que regem toda a cultura organizacional da instituição. São os alicerces que garantem a existência da marca e a realização das metas para o futuro.

**A definição desses 3 elementos orienta o crescimento de qualquer empresa e fortalece a cultura organizacional** – o mesmo acontece em clínicas e consultórios.



Uma dica é começar reunindo um pequeno grupo de pessoas dedicadas a estudar e definir os valores da marca.

Comece com uma lista contendo cerca de 130 palavras e peça a cada membro que circule aquelas com as quais se identificam. Agrupe valores semelhantes, escolha uma palavra representativa e adicione um verbo para transformar os valores centrais em ações factíveis. Então, promova uma discussão em grupo para refinar este rascunho e teste.

- **Pregue uma cultura de responsabilidade e transparência**

Para criar uma cultura de responsabilidade e melhoria contínua, é vital **definir metas claras e desenvolver uma mentalidade vencedora**. Buscar exemplos reais e boas práticas no mercado também podem contribuir para estabelecer essa cultura.

Além disso, ter uma equipe de apoio e enfatizar a importância de ajudar o próximo pode trazer mais

empolgação e comprometimento ao dia a dia, ajudando a alcançar o sucesso.

Tudo isso tem relação com o conceito de “accountability”, termo em inglês que significa se responsabilizar por suas ações, aprender a encontrar soluções simples para os problemas que enfrentam e **prestar contas de forma ética e transparente.**

Aliando esse conceito a uma rotina de avaliações de desempenho contínuas, é possível garantir a melhoria do atendimento prestado ao paciente e o crescimento da clínica.

## 2. Alinhe expectativas na comunicação com os pacientes

O próximo passo no treinamento de sua equipe é definir expectativas e desenvolver as habilidades de comunicação. **Uma comunicação eficaz é fundamental para criar uma experiência positiva.** Para isso, é necessário:

- **Adotar uma linguagem clara e concisa:** usar palavras de fácil entendimento e evitar jargões médicos ajuda os pacientes a realmente absorverem a mensagem que está sendo passada;
- **Praticar uma escuta ativa:** as preocupações dos pacientes devem ser consideradas e suas necessidades atendidas. Para isso, é importante fazer as perguntas certas e ouvir as respostas atentamente;
- **Mostrar empatia:** ao demonstrar preocupação com o bem-estar dos pacientes e vontade de

entende suas emoções, sua equipe ganha confiança e torna o ambiente mais agradável;

- **Valorizar o respeito:** pode parecer óbvio, mas nunca é demais reforçar a importância de tratar os pacientes com dignidade e respeito em todos os momentos – mesmo quando não há reciprocidade!;
- **Ser receptivo:** as perguntas e as preocupações dos pacientes devem ser respondidas prontamente, com objetividade e transparência;
- **Impor limites:** defina claramente o escopo da sua clínica e os limites de disponibilidade dos especialistas;
- **Usar a tecnologia com sabedoria:** recorra à tecnologia para melhorar o fluxo de comunicação sem sobrecarregar o dia a dia;
- **Investir no pós-consulta:** o acompanhamento dos pacientes após as consultas e os tratamentos completa a experiência e incentiva o retorno à clínica para novos serviços.



### 3. Ofereça o treinamento adequado sobre técnicas de comunicação eficazes

Identifique as técnicas de comunicação específicas que precisam de melhorias. Isso pode incluir escuta ativa, empatia, linguagem corporal apropriada, mensagens claras e concisas, entre outras.

A partir disso, desenvolva um programa de treinamento que englobe tanto **componentes teóricos como práticos**.

A parte teórica pode conter apresentações, vídeos e materiais escritos, enquanto ideal para a prática são exercícios de simulação de situações reais e

discussões acerca de cenários que já aconteceram, sempre adaptando o conteúdo às necessidades dos colaboradores.

Também é essencial enfatizar a **importância da avaliação e das melhorias contínuas**. Incentive os participantes a buscarem feedback de colegas e pacientes, além de refletir regularmente sobre suas habilidades de comunicação.

Por fim, certifique-se de que o treinamento seja **atualizado e reforçado com frequência**. Desenvolver habilidades de comunicação requer prática e dedicação para que se tornem genuinamente eficazes.

## 4. Saiba lidar com reclamações e feedbacks dos pacientes

Não importa o quanto sua equipe é boa, sempre haverá momentos em que os pacientes ficarão insatisfeitos com a experiência.

Nesses casos, conduzir a situação com profissionalismo e inteligência emocional pode transformar uma impressão negativa em positiva. Para isso, adote as dicas abaixo na criação de protocolos para a gestão de reclamações e feedbacks:

- **Tenha um sistema para documentar e rastrear feedbacks**

Considere o uso de ferramentas como um sistema de pesquisa automatizado para coletar os feedbacks dos pacientes com mais eficiência. Assim, você terá avaliações e comentários em tempo real.

Além disso, vale a pena ter um [perfil em uma plataforma de saúde](#) com um espaço aberto para o compartilhamento de opiniões.

Assim, os pacientes se sentem à vontade para expressar suas preocupações, já você ganha a oportunidade de responder publicamente e mostrar a sua intenção de evoluir. Contrariando crenças comuns, essa abordagem costuma gerar respostas mais honestas.

- **Oriente a equipe sobre a melhor maneira de responder às reclamações**

Apesar de crises não acontecerem com frequência, todas as empresas devem estar prontas para



enfrentá-las – especialmente as da área da saúde, uma vez que atendem pessoas em um **contexto de vulnerabilidade, dor e/ou incertezas**.

***Mesmo quando um paciente está demonstrando raiva, sua equipe tem que estar preparada para agir com educação e eficiência.***

Isso significa que as reclamações não devem ser levadas para o lado pessoal, sendo crucial manter a calma para dizer a coisa certa e se portar com profissionalismo.

Mas é claro que manter a tranquilidade em um momento de crise não é fácil. É por isso que o treinamento adequado se faz tão importante para que o mesmo protocolo seja sempre seguido.

Veja algumas orientações:

- Ao lidar com um paciente que entra em contato online, tenha um sistema pronto para atendê-lo.

- Providencie um modelo de resposta padrão a ser enviado publicamente, além de instruções para que uma conversa em particular seja conduzida com a pessoa.
- Estipule ainda ações específicas a serem tomadas dependendo da natureza da reclamação, como acionar o jurídico ou buscar mais informações no histórico do paciente.
- Reforce que a empresa valoriza o trabalho em equipe e espera que os membros sigam um processo específico a fim de padronizar a experiência do paciente.
- Forneça as ferramentas necessárias para lidar com linguagens desrespeitosas e ensine a focar na busca por soluções.
- **Use os feedbacks para identificar pontos de melhoria na experiência do paciente e coloque mudanças em prática**

**Enxergar reclamações e feedbacks como oportunidades de melhoria é a chave para a evolução contínua.**

Ao ouvir tudo o que os pacientes têm a dizer, você pode se dar conta de ajustes na experiência que não seriam visíveis de outra forma.

Mais do que ser justo, agir com base nos comentários recebidos garantirá que sua clínica ofereça a qualidade na experiência que faz com que o paciente queira voltar.

## **5. Não se acomode! Atualize o treinamento constantemente**

A cada dia surgem novas tecnologias, que moldam novos hábitos. Logo, é natural que as necessidades e expectativas dos seus pacientes acompanhem essas mudanças.

Para garantir o máximo de satisfação, é importante que os investimentos em melhorias citados no item anterior não sejam pontuais, mas sim constantes.

Esta etapa final é a decisiva para que sua clínica se adapte à realidade atual, mantendo os pacientes sempre satisfeitos com seus serviços e se sentindo respeitados.

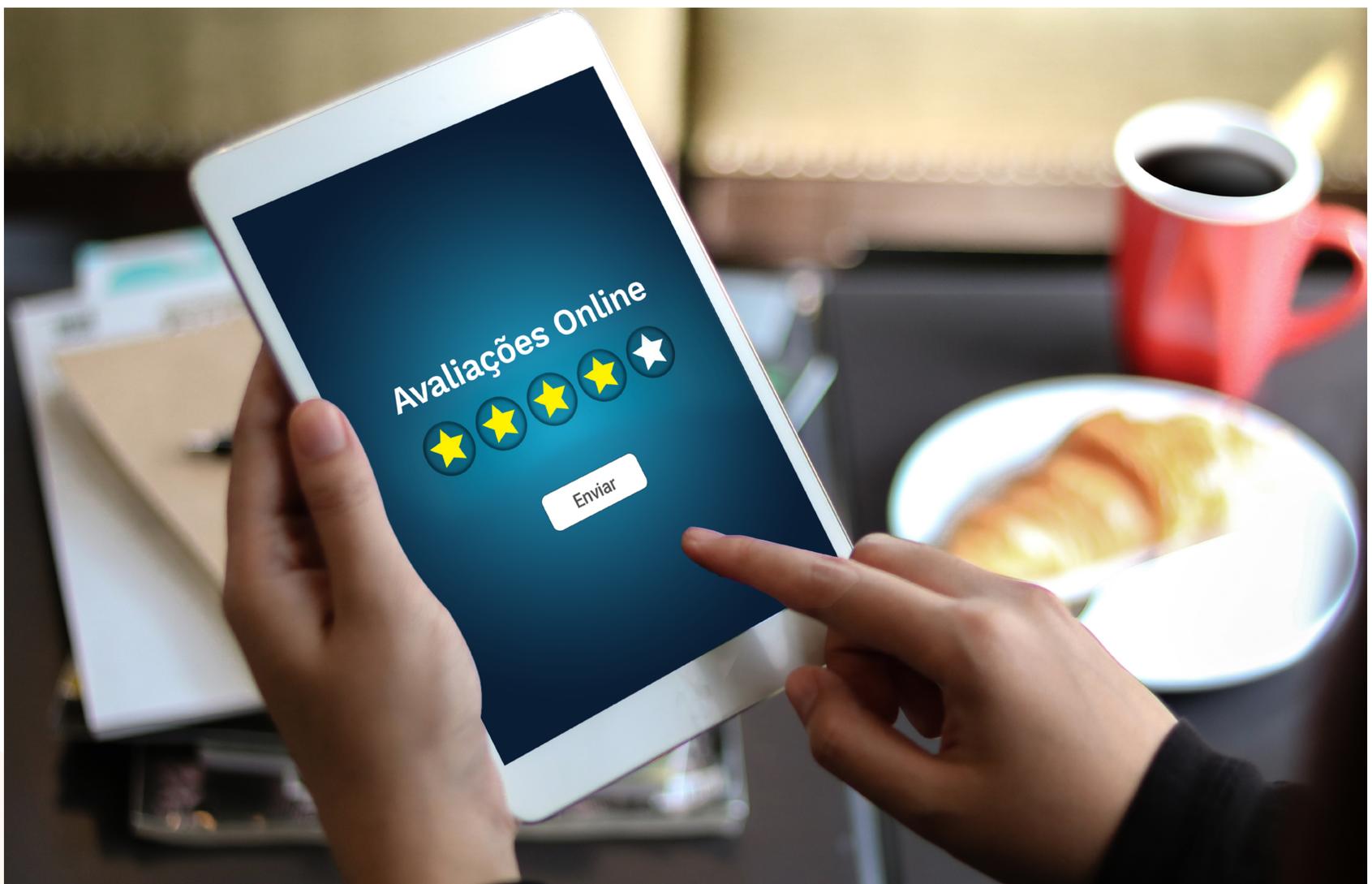


## Recapitulando:

- Use o feedback do paciente para identificar áreas de melhoria;
- Desenvolva estratégias para lidar com frustrações;
- Invista em treinamentos de qualidade e suporte adequados para a equipe;
- Avalie regularmente a eficácia do treinamento na experiência do paciente.

Dessa forma, o colaborador ganha confiança para executar sua função da melhor forma, o paciente se sente valorizado e o seu negócio se torna referência em seu mercado de atuação.

# Medindo a satisfação do paciente





Medir a satisfação do paciente é indispensável para determinar a eficácia do seu programa de treinamento em experiência do paciente.

Isso pode ser feito de algumas formas, entre elas pesquisas isoladas com os pacientes, grupos focais ou sistemas de gerenciamento automático de reclamações.

Ao mensurar a satisfação do público, fica mais fácil identificar as áreas que precisam ser melhoradas com prioridade para aprimorar a experiência no geral.

Conheça algumas ferramentas que podem te auxiliar:

# Pesquisas com pacientes

**Defina a finalidade e os objetivos da pesquisa:**

Isso garantirá que as perguntas estejam conectadas com os dados que deseja-se coletar. Os objetivos podem incluir a identificação de áreas para melhoria no atendimento, avaliação da eficácia de tratamentos específicos ou atualizações realizadas, compreensão dos melhores profissionais ou mesmo acompanhamento geral da satisfação com os serviços prestados.



## **Mescle perguntas abertas e fechadas:**

Ao usar perguntas fechadas e com respostas predefinidas, você consegue coletar dados quantitativos que são facilmente analisados. Já as perguntas abertas permitem que os entrevistados discurssem com mais liberdade, gerando dados qualitativos valiosos e insights mais profundos.

## **Mantenha a pesquisa breve e sem perder o foco:**

O questionário deve ser conciso e direcionado para aumentar a probabilidade dos pacientes preencherem até o fim. É crucial restringir o número de perguntas, vale testar opções diferentes até encontrar o número ideal para a sua realidade. Aplique o questionário com um pequeno grupo de pacientes antes e faça possíveis ajustes antes de abrir para o público.

## **Considere o perfil dos pacientes:**

Fatores como idade, idioma e histórico cultural podem interferir na linguagem e no modelo de pesquisa escolhidos. Caso a sua clínica atenda

pacientes de perfis diferentes, crie versões adaptadas a fim de facilitar a compreensão.

## Grupos focais

Grupos focais são um método de pesquisa qualitativa que pode ser uma opção interessante para avaliar a experiência na sua clínica.

Basta reunir um pequeno grupo de pacientes e promover uma discussão sobre as percepções de cada um a respeito da qualidade do seu serviço, de forma estruturada e orientada.

Confira algumas etapas para conduzir grupos focais e avaliar a experiência do paciente:

- **Crie um guia para a discussão:** um recurso útil é listar as perguntas e os tópicos que serão discutidos durante o grupo focal. Para isso, desenvolva um guia baseado no seu propósito e objetivos a fim de obter respostas detalhadas dos participantes. As perguntas abertas devem encorajar os participantes a compartilhar seus

pensamentos e experiências. Além disso, o guia deve fornecer instruções para garantir a participação de todos.

- **Conduza o grupo focal:** para um grupo focal bem-sucedido, escolha um local tranquilo onde os participantes se sintam confortáveis. Apresente-se e explique o objetivo, incentivando os participantes a compartilhar suas experiências. Gravar o encontro é indicado, mas lembre-se de solicitar a autorização prévia dos envolvidos.
- **Analise os dados:** após conduzir um grupo focal, é importante transcrever e analisar a gravação em busca de temas ou padrões comuns. O uso de um software pode auxiliar no processo de análise dos dados. Por fim, os resultados devem ser apresentados de forma clara.
- **Relate as constatações:** o relatório deve resumir seu propósito, metodologia e observações, além de levantar as sugestões de melhorias.

## Sistemas para gestão de reclamações

A utilização de um sistema para gerenciar as reclamações e feedbacks fornece dados valiosos para a melhoria da satisfação dos seus pacientes.

Conheça alguns dos principais recursos:

- **Centralização dos dados:** ter um único ponto central de contato, como um e-mail ou número de telefone, é necessário para administrar as reclamações dos pacientes com mais eficiência. O sistema deve rastrear e monitorar cada reclamação até que ela seja resolvida;
- **Processos claramente definidos para lidar com as reclamações:** isso envolve definir as etapas específicas que serão colocadas em prática para lidar com a queixa, identificando quem será responsável por tratá-la e prazos realistas para a resolução. Além disso, é crucial que o sistema dê seguimento às reclamações que não podem ser resolvidas no nível inicial;
- **Comunicação com os pacientes:** os pacientes

devem ser informados sobre o status de suas queixas durante todo o processo. Desde confirmar o recebimento da reclamação, fornecer atualizações regulares sobre o processo de investigação até a resolução e notificação sobre o resultado. A comunicação deve ser oportuna, transparente e respeitosa;

- **Análise de causa:** para melhorar a satisfação, a segurança e a qualidade do atendimento do paciente, é importante analisar as causas dos descontentamentos. Essas informações podem ajudar a identificar padrões e tendências para evitar reclamações semelhantes.



# Benefícios de uma abordagem centrada no paciente

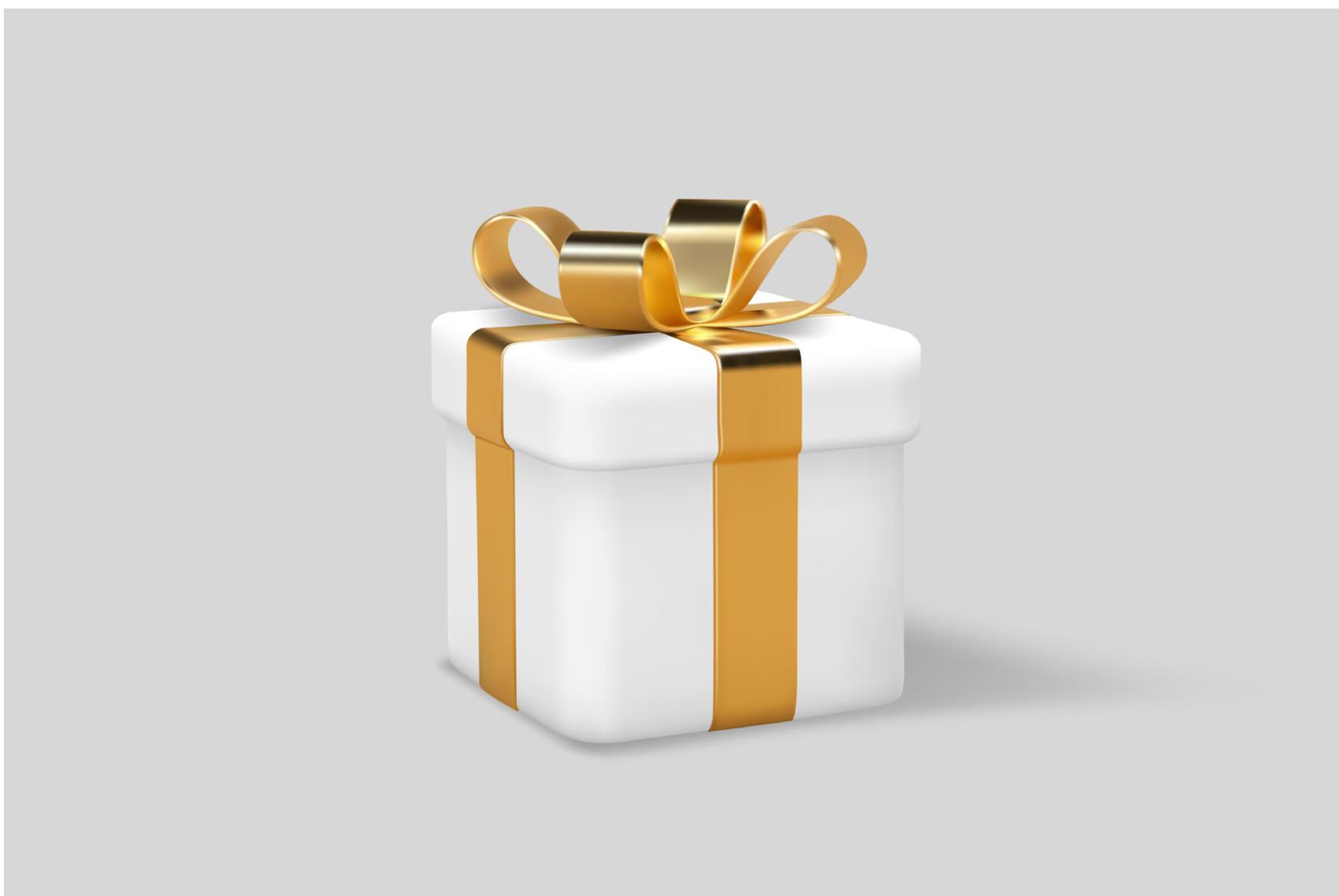


Traçar estratégias centradas no paciente tem muitos benefícios tanto para os pacientes quanto para as clínicas e consultórios. Entre elas, destacamos:

- Experiência agradável, humanizada e acolhedora;
- Mais engajamento no tratamento, resultado da confiança depositada na equipe;
- Fidelização dos clientes, uma vez que se encantam pela qualidade do atendimento;
- Fortalecimento da reputação e da imagem de marca;
- [Aumento da rentabilidade.](#)

Esperamos que este material forneça o incentivo necessário para que a sua clínica promova excelentes treinamentos voltados à melhor experiência do paciente.

# Brinde especial



Que tal um empurrãozinho extra? Já que você chegou até aqui, ganhou uma **consultoria gratuita e personalizada** com os consultores da Doctoralia!

Clique agora mesmo no botão abaixo e deixe seu contato para agendarmos a melhor data:

[Quero minha consultoria](#)

Durante a conversa, nossos consultores apresentarão:

- um estudo sobre experiência do paciente na sua clínica;
- o grau de maturidade digital do seu negócio;
- sugestões de estratégias para aprimorar seus resultados;
- um cálculo de faturamento extra que você pode ter com as ferramentas adequadas.

**Conte conosco!**

 **Doctoralia**