



Como proporcionar a melhor **experiência para o paciente**



Como proporcionar a melhor experiência para o paciente

Entenda como a consultoria médica pode ser aplicada

Com mais de cinco anos de atuação à frente do BI de clientes da área de saúde, a Santa Dica está apta a atender qualquer departamento dentro de clínicas e hospitais separadamente, além de realizar avaliações acerca de toda a sua estrutura.

Atuando em boa parte das vezes com o objetivo de avaliar as experiências relativas ao atendimento recebido por cliente, detectados uma falha em comum nas clínicas e hospitais: **a dificuldade em reter clientes.**



Sendo assim, nosso know-how engloba setores de:

- Centro Clínico
- Internação
- Laboratório
- Pronto Atendimento Adulto
- Pronto Atendimento Pediátrico

Hoje iremos destrinchar um desses departamentos, para mostrar de maneira mais ampla, quais são os pontos importantes para uma pesquisa completa.

Lembrando que as pesquisas são sempre personalizadas para cada cliente!

Centro clínico

Veja o que pode ser analisado:

- Plano de saúde
- Agendamento de consulta
- Localização
- Instalações físicas
- Tempo de espera até a recepção
- Conforto da sala de espera
- Limpeza e higiene da sala de espera
- Limpeza e higiene do banheiro

Analisar todos esses pontos de contato do paciente com a clínica ou hospital irá possibilitar entender quais são os pontos de melhorias para, assim, conseguir reter o cliente.

Lembre-se: uma experiência positiva deve ser completa, pois caso ocorra algo que não era previsto ou esperado pelo paciente, ele poderá escolher outro local na próxima vez!

Agora entenda o que pode ser analisado na consultoria médica em três pontos principais:

- Plano de saúde
- Agendamento de consulta
- Atendimento na Recepção

Plano de saúde:

- Plano no atendimento
- Titularidade do Plano
- Tipo do Plano
- Plano de Saúde Atual
- Plano de Saúde Anterior
- Satisfação com Plano Atual

A classificação é feita com notas de 0 a 10, divididas em três grupos: os detratores (notas de 0 a 6), neutros (notas 7 e 8) e promotores (notas 9 e 10)

Agendamento de consulta:

- De que forma agendou a consulta?
- Qual nota para o agendamento
- Nível de dificuldade no agendamento
- Dificuldade de agendamento referente a cada médico

A classificação é feita com notas de 0 a 10, divididas em três grupos: os detratores (notas de 0 a 6), neutros (notas 7 e 8) e promotores (notas 9 e 10)

Atendimento na Recepção

- Avaliação do Tempo de Espera até a Recepção
- Avaliação do Conforto da Sala de Espera
- Avaliação da Atenciosidade do Atendente
- Avaliação da Educação do Atendimento
- Avaliação Geral da Recepção

A classificação é feita com notas de 0 a 10, divididas em três grupos: os detratores (notas de 0 a 6), neutros (notas 7 e 8) e promotores (notas 9 e 10)



Mas afinal, qual o benefício de saber qual a relação do paciente com esses setores?

A Pesquisa que a Santa Dica oferece é minuciosa, avaliando diversos aspectos que fazem parte da experiência que o paciente tem quando está no consultório e todos os contatos com o hospital que ele teve até chegar lá e após.

Com uma equipe atenta e capacitada, fazemos uma análise estrutural da empresa a fim de detectar oportunidades e sugerir melhorias para a sua clínica ou consultório.

- Na prática, obtém-se a:
- Minimização dos desvios dos processos
- Redução dos riscos trabalhistas
- Diminuição de glosas médicas e hospitalares
- Redução nos pagamentos de multas
- Minimização das perdas de produtos por validade excedida
- Melhora na jornada do paciente
- Aprimoramento do atendimento telefônico
- Otimização do atendimento via chatbot
- Ganho na acuracidade do estoque
- Estruturação da trilha de carreira dos colaboradores
- Aumento de produtividade

Santa Dica

CONSULTORIA E PESQUISA

