



---

# 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

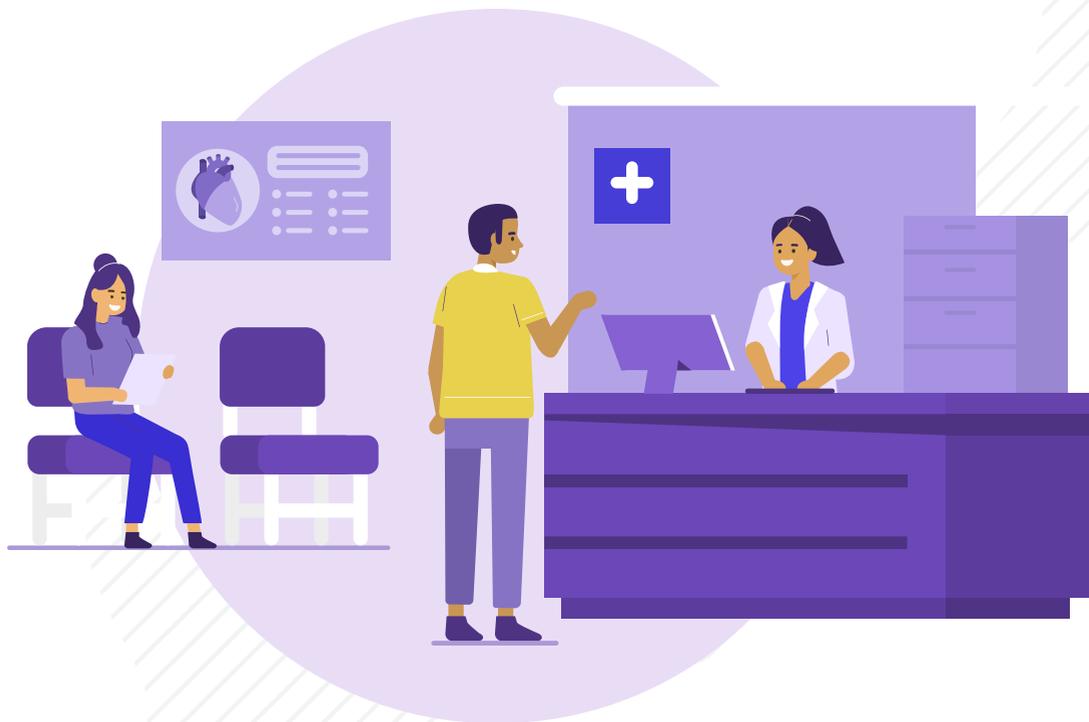
A classificação é feita com notas de 0 a 10, divididas em três grupos: os detratores (notas de 0 a 6), neutros (notas 7 e 8) e promotores (notas 9 e 10)

---

## 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

