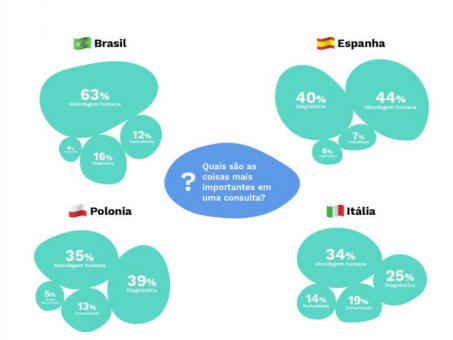
Atendimento médico humanizado é o principal critério de escolha para paciente 4.0

O mundo se tornou digital. Hoje, a maioria dos serviços, como de bancos, mercados e restaurantes, já está na palma da mão. Mas uma coisa não mudou. Quando alguém está pesquisando sobre um produto ou um negócio local, as opiniões dos clientes ainda são fundamentais. E isso vale também para a busca por médicos. Se antes as indicações vinham de amigos e familiares, agora elas já podem ser obtidas por avaliações publicadas na internet.

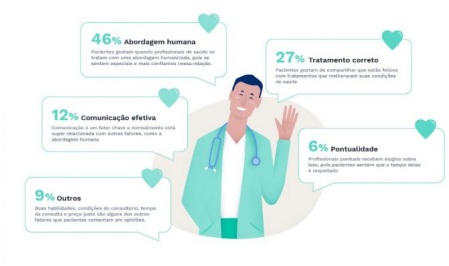
Para entender os critérios utilizados pelo paciente digital na escolha do médico, a Doctoralia, plataforma de agendamento de consultas online, realizou uma análise de mais de 3,5 milhões de opiniões de usuários em 15 países, entre eles Brasil, Espanha, México, Turquia, Polônia e Itália. Em geral, há tópicos comuns nos comentários deixados no site, mas, para agendar a consulta, as pessoas se atentam mais a alguns temas do que a outros. No Brasil, o principal critério de escolha de um médico é o atendimento humanizado (63%) – quase quatro vezes mais importante do que o diagnóstico, que ocupa a segunda posição, com 16%. A valorização do atendimento humanizado está bem acima da média da pesquisa, que é de 47%.



Outro tópico de destaque na pesquisa foi a proporção de comentários positivos e negativos. Os países latinos publicam mais opiniões positivas, especialmente quando comparados a alguns europeus. “No Brasil, 97% dos comentários foram positivos, enquanto na República Tcheca foram 79%. Para contribuir com a busca pelo profissional de saúde, nós estimulamos os

usuários a fornecerem o máximo de detalhes sobre a experiência”, revela Gustavo Comitre, gerente de Produtos de Experiência do Paciente na Doctoralia.

Nas consultas médicas no Stanford Hospital, as opiniões dos pacientes também são muito importantes. “Todos recebem uma pesquisa de satisfação. O nosso objetivo é alcançar o maior número possível de opiniões com avaliação cinco estrelas do atendimento recebido. “Assim, nós aprendemos como fazer o paciente se sentir confortável, olhando nos olhos, estando presentes, explicando passo a passo do tratamento, entendendo as preferências, enfim, oferecendo o melhor cuidado que poderíamos dar”, conta Robson Capasso, médico do Stanford Hospital.



Segundo Cadu Lopes, CEO da Doctoralia, as opiniões dos usuários, além de ajudarem outros a escolher um médico na plataforma, contribuem para a compreensão das preferências do paciente digital. “Nós aprendemos que as pessoas não querem apenas agendar uma consulta, mas que procuram por um profissional a quem confiar e que atenda às expectativas delas. E as opiniões são o melhor jeito de se sentirem confortáveis com um médico antes de agendarem a visita”, finaliza.

Dicas de como escolher um médico online:

• Verifique se o médico está ativo no Conselho Regional de Medicina (CRM) e no Registro de Qualificação do Especialista (RQE);

• Conheça os serviços oferecidos pela clínica ou consultório;

• Leia os comentários de pacientes que tiveram experiências reais com o médico;

• Veja a disponibilidade de agenda do profissional.

Fonte: **Portal Hospitais Brasil** , em 20.02.2020