Como o atendimento ao paciente pode ser o maior diferencial de uma instituição de saúde?

De acordo com o estudo " **2018 Global Health Care Outlook: The evolution of Smart Healh** " , os gastos globais com cuidados com a saúde devem aumentar a uma taxa anual de 4,1% entre 2017 e 2021. No entanto, o aumento dos gastos nem sempre vão gerar melhores resultados e maiores receitas para o setor.

Espera-se que, até 2020, as despesas com saúde nas principais regiões do mundo deverão chegar a US$8,7 trilhões. Para compensar a redução de margens, muitas organizações buscam novas medidas de **redução de custos** e exploram novas fontes de receita, porém, com o que está sendo fornecido, não é o que está acontecendo.

Desde 2016, segundo a **CNBC** , cerca de 66% das empresas seguradoras relataram perdas em suas vendas de plano de saúde e, entre 52% e 77% dos pacientes considerariam trocar de plano por motivos que não envolvem procedimentos médicos.

O que os pacientes esperam?

Um estudo da **Mckinsey** explica que os pacientes esperam que todas as instituições possam:

1. Oferecer um bom atendimento ao paciente
2. Cumprir com as expectativas do serviço
3. Tornar a vida mais fácil
4. Oferecer um grande valor em termos de serviço

Sabe-se como é fundamental tratar pacientes com compaixão e empatia, mas nem tudo

conspira a favor. Com a pressão de ser extremamente eficiente e produtiva com poucos recursos, a equipe de atendimento muitas vezes não consegue entregar a **experiência humanizada e personalizada** que os pacientes esperam, fazendo com que a instituição passe uma imagem negativa.

Fornecer um **excelente serviço de atendimento ao cliente** é um desafio em todos os segmentos de negócios, mas os desafios são muito mais complexos na prestação de serviços no ramo da saúde.

O atendimento ao cliente como parte da inovação na saúde

Segundo um estudo publicado no **Journal of Medical Practice Management** , com 35 mil avaliações, 96% das reclamações de uma prestadora de serviços de saúde são relacionados ao **atendimento ao cliente** e apenas 4% são sobre a qualidade do serviço ou erro em diagnósticos.

Segundo a **Deloitte** , uma melhor experiência do paciente pode ajudar a melhorar as operações internas e as finanças. Instituições que possuem taxas de satisfação altas tem uma performance financeira 60% melhor que as que possuem taxas moderadas, porém, segundo o **Observatório da Anahp de 2017** , o índice de satisfação dos brasileiros com o setor de saúde é de 59%. Pesquisas sobre NPS fora do Brasil mostraram que nos EUA e na África do Sul possuem um NPS acima de 94%.

E na percepção dos pacientes, o **atendimento tem se tornado cada vez mais um diferencial** .

Como sair na frente?

De acordo com o **Global Health Care Outlook** , estudo sobre os consumidores de prestadoras de serviços de saúde nos EUA, a principal prioridade para os pacientes é o atendimento personalizado, incluindo uma comunicação clara e sensível.

Segundo o estudo, as instituições de saúde podem fornecer esse tipo de atendimento se envolvendo melhor com os consumidores e elevando a experiência do paciente usando soluções digitais para auxiliar seu acesso à informação buscada.

Cerca de 72% internautas buscam informações sobre questões médicas.

Para reforçar essa tendência, um **estudo da Accenture** aponta que apenas 40% das instituições de saúde conseguiam medir o impacto das ações de atendimento/engajamento dos pacientes e 70% dos pacientes julgam importante conseguir marcar, alterar ou cancelar os procedimentos pela internet.

A **experiência do cliente** no setor de saúde está enfrentando uma série de mudanças com o crescimento da participação da interação por canais digitais.

Os usuários digitais estão se tornando, cada vez mais rápido, a maior parte da base de pacientes das instituições de saúde e, provavelmente, esse público se frustra com as experiências de atendimento. A digitalização que ele encontra em outros setores dificilmente ele encontra na área da saúde.

Com isso, o agendamento de consultas pelo telefone acaba se tornando complicado e longo e, como o tempo das pessoas está cada vez mais escasso, esses pacientes vão procurar outros lugares para concluírem seus procedimentos.

O agendamento por outras vias pode trazer benefícios e otimizações de processos nas instituições que são instaurados.

Índices que sofrem impacto da otimização por processos digitais:

· Redução do tempo médio de atendimento;
· Redução de custos com o agendamento;
· Maior disponibilidade de atendimento.

Enquanto um agendamento via telefone dura aproximadamente 15 minutos, quando feito por canais online tem um gasto médio de 2 minutos.

Em uma análise rápida, **segundo a Anahp** , em 2016 foram realizados 66.702.033 exames. Se os pacientes tivessem acesso à canais digitais, quantos mais teriam sido marcados?

Guia completo sobre inovação na saúde com foco no atendimento

A **NeoAssist** produziu um **conteúdo focado na inovação na saúde** onde são exibidos os passos para atingir maiores níveis de satisfação do paciente. Fornecer um **bom atendimento ao cliente** em diversos setores tem se tornado uma demanda recorrente e o setor da saúde não poderia ficar de fora.

O Guia ensina como entender os motivos de contato dos pacientes, como classificar o SAC de uma instituição de saúde, como inovar e ampliar assertivamente os canais de atendimento, quais as vantagens da utilização de diversos canais de atendimento, como dimensionar uma central de atendimento, qual é o perfil ideal do operador de uma central de atendimento eficiente, qual é a importância das métricas de uma central e muito mais.

Para acesso gratuito do conteúdo sobre inovação na saúde, **clique aqui** .

Fonte: Portal Hospitais Brasil, em 13.04.2018.