

4 dicas para estruturar a recepção do seu consultório médico



Você, com certeza, se preocupa em oferecer um atendimento de qualidade ao seu paciente. Mas sabe o quanto a experiência dentro do seu consultório, antes mesmo da consulta começar, é importante?

A recepção é o **contato inicial** do paciente com sua clínica e essa primeira impressão vai impactar a **satisfação do cliente** e pode ser até decisória para ele se fidelizar ou não.



Por isso, listamos algumas dicas para ajudá-lo a garantir que as pessoas se sintam confortáveis e amparadas, tanto no que diz respeito à infraestrutura quanto ao atendimento. **Confira!**

INFRAESTRUTURA

1) O que a sua recepção comunica sobre você?

Prepare sua recepção para ser acolhedora. Por ser da área da saúde, o ambiente precisa ser ainda mais limpo e organizado. A comunicação visual também é importante para transmitir a mensagem que você deseja.



Além de manter o espaço sempre limpo, garanta uma boa iluminação. Sempre que possível, deixe entrar luz natural.



As cores também comunicam. Prefira aquelas que transmitam leveza, com decoração e mobílias que tragam harmonia para o ambiente.



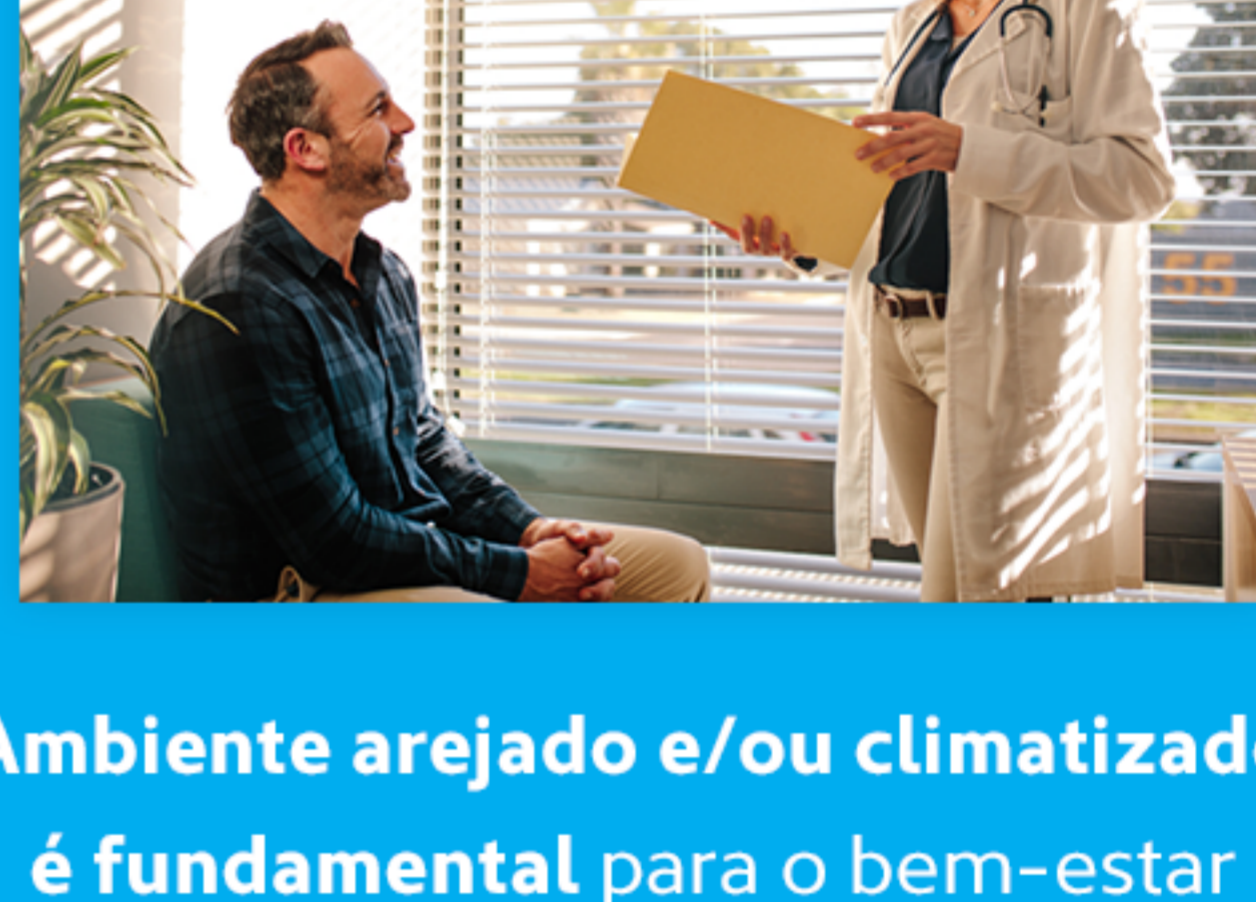
Invista em cadeiras ou assentos ergonômicos e confortáveis. **Lembre-se: o espaço deve prever acessibilidade.**

2) Priorize o bem-estar do seu paciente

Você precisa tornar a recepção e/ou a sala de espera menos entediante possível e oferecer opções que contribuam para que seu paciente tenha uma boa experiência antes de entrar em seu consultório.



Deixe à disposição **café ou chá**, além de água.



Ambiente arejado e/ou climatizado é fundamental para o bem-estar dos pacientes.



Ofereça alguma distração: televisão e revistas costumam ajudar na passagem do tempo e até ameniza a ansiedade do paciente. **Disponibilizar wi-fi** também é uma ótima pedida!

ATENDIMENTO

3) Tecnologia e organização devem ser suas aliadas

Mais do que nunca, o processo de atendimento ao paciente deve ser ágil e prático, do agendamento ao dia da consulta. Para isso, conte com as ferramentas e tecnologias disponíveis, sempre que possível.

Tenha bons equipamentos, como **computadores modernos**, que facilitem o processo e **não causem situações de atraso para o paciente.**



Deixe apenas o que é essencial na recepção. Além de transmitir uma imagem ruim, a desorganização pode levar a falhas ou atrasos.



Utilize **softwares que ajudem no armazenamento de dados**, automatizem tarefas e criem organizem as informações.



4) Atendimento personalizado e equipe treinada são fundamentais

Oferecer um atendimento empático e humanizado tornou-se ainda mais necessário após a pandemia. Se o cliente não for bem atendido na recepção, a chance de que ele não retorne mais ao seu consultório é grande. **Sua equipe deve ser treinada para estar em sintonia com a forma que você pretende se relacionar com seus pacientes.**



Estabeleça a abordagem de atendimento a ser seguida por seus colaboradores, que possibilite ao paciente **sanar dúvidas e ter suas necessidades ouvidas e atendidas.**

Faça treinamentos periódicos com sua equipe para alinhar as práticas e **ofereça cursos de capacitação.** Os profissionais se sentirão preparados e valorizados e os **pacientes ficarão ainda mais satisfeitos.**



Estabeleça um planejamento de rotina para que todos saibam suas funções, otimizando o tempo de atendimento.