Por Jennifer Elaina (*)

Escolher um médico em 2026 exige mais que indicações. Veja como as plataformas de avaliação ajudam a mitigar riscos e alinhar expectativas antes da consulta

Durante décadas, a escolha de um médico ou dentista baseava-se em um círculo restrito de confiança. O "boca a boca" era limitado às conversas entre familiares, amigos íntimos e colegas de trabalho. No entanto, em 2026, vivemos o auge da era do boca a boca ampliado.

O que antes era uma recomendação privada e efêmera transformou-se em um rastro digital público, pesquisável e permanente. Essa mudança redefiniu a autoridade na saúde: a indicação tradicional ainda existe, mas ela raramente sobrevive sem uma validação digital imediata.

Quando um indivíduo busca, por exemplo, um dentista em São Paulo, ele não está apenas comparando preços ou localizações. Ele está, na verdade, tentando mitigar o arrependimento pós-escolha. Em uma metrópole onde o tempo é escasso e as opções são esmagadoras, ferramentas de busca e comparação tornam-se essenciais.

Plataformas como a AvaliaMed ajudam a alinhar as expectativas do paciente com a realidade da entrega do profissional. Ao ler relatos reais sobre a postura do médico durante o pós-operatório ou o tempo de espera médio, o paciente entra no consultório com um nível de ansiedade drasticamente reduzido.

O fim do silêncio: reputação como extensão do atendimento

Para os profissionais de saúde, essa evolução exige uma mudança de mentalidade. A gestão da presença digital deixou de ser uma tarefa isolada do departamento de marketing para se tornar uma extensão direta do próprio atendimento clínico. Se o cuidado com o paciente termina na porta do consultório, a percepção desse cuidado continua viva e pulsante na rede.

Diferente da conversa privada, o feedback digital é estruturado e democrático.

Um ponto crucial identificado em estudos de comportamento do consumidor em 2025 é que a transparência e a capacidade de resposta do profissional são, muitas vezes, mais valorizadas do que a ausência total de críticas. Em 2026, perfis com "zero reclamações" podem gerar desconfiança de manipulação.

O paciente busca humanidade; ele quer ver como o profissional interage com feedbacks de forma empática e ética. Aqueles que respondem às avaliações demonstram um compromisso genuíno com a melhoria contínua, um fator que pesa significativamente na escolha do paciente que preza pela segurança e pelo respeito.

Saúde como decisão de alto risco: a redução da incerteza

A escolha de um serviço de saúde é, por natureza, uma decisão de alto risco emocional e

financeiro. Ao contrário da compra de um produto eletrônico ou um eletrodoméstico, que possuem garantias de fábrica e especificações técnicas padronizadas, na saúde os resultados são biológicos e podem variar. É exatamente nesse vácuo de incerteza que as avaliações online exercem seu maior poder de influência.

Dados da consultoria Reputation reforçam essa transformação, indicando que 72% dos pacientes iniciam sua jornada de cuidados lendo avaliações online. Este número sinaliza que a presença digital não é mais um complemento, mas um pilar que se equipara e, em muitos nichos especializados, supera a indicação pessoal.

Para o paciente moderno, o conselho de um amigo é o ponto de partida, mas a decisão final é consolidada pelo histórico de experiências compartilhadas por centenas de desconhecidos em plataformas especializadas.

O impacto na eficácia da relação médico-paciente

A redução da ansiedade pré-consulta não beneficia apenas o paciente, mas também a eficácia do tratamento. Um paciente que já validou a reputação do profissional através da inteligência coletiva tende a demonstrar maior adesão às orientações e uma confiança inicial mais sólida.

As avaliações funcionam como um amortecedor emocional, preenchendo as lacunas de informação que o currículo acadêmico, por mais brilhante que seja, não consegue preencher para o público leigo.

Estudos publicados em 2025 pela Tebra corroboram que a percepção de segurança é o fator determinante para a conversão de uma pesquisa em um agendamento efetivo. O relatório aponta que 62% dos pacientes desistem de agendar ao encontrar feedbacks negativos recorrentes que não foram endereçados pelo profissional.

Isso prova que a gestão de expectativas é uma via de mão dupla: o profissional fornece o cuidado e o ambiente digital fornece a prova social necessária para que esse cuidado seja aceito.

A transparência como novo padrão ouro

Em 2026, a confiança não é mais um ativo estático que se herda, é um ativo dinâmico que se constrói e se mantém publicamente. A transição da indicação tradicional para a validação digital consolidou um mercado de saúde mais ético e centrado na experiência humana.

O acesso a plataformas de avaliação verificada permite que o paciente navegue pelo sistema de saúde com uma bússola mais precisa. Para médicos e dentistas, o desafio é abraçar essa transparência como uma aliada.

Aqueles que compreendem que o feedback, seja ele um elogio ou uma oportunidade de melhoria, é uma ferramenta de desenvolvimento, são os que lideram a preferência em um cenário onde a "segunda opinião invisível" tornou-se a voz mais alta na sala de espera. No fim, a tecnologia não substituiu o aperto de mão e o olhar clínico, mas garantiu que eles sejam precedidos por uma reputação sólida e inquestionável.

(*) **Jennifer Elaina** é especialista em seguros, trabalha com redação, revisão e otimização SEO desde 2012. É formada em Gestão de Seguros, Marketing e tem pós em Administração na FGV, possui curso técnico em Direito do Seguro. Possui mais de 3.000 textos e 5 e-books publicados na área de seguros.

(23.01.2026)