

O atendimento ao cliente vem se tornando cada vez mais um fator de relevância quando se trata da experiência que ele terá com uma instituição. Quando falamos da área de saúde, o peso de um bom atendimento é maior ainda.

A McKinsey realizou um estudo que explica o que os pacientes esperam de uma instituição de saúde:

- 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

O atendimento ao paciente é um fator de importância para os consumidores de serviços médicos. Segundo uma pesquisa da 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.

Ainda, de acordo com o *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.

O atendimento ao cliente também pode impactar diretamente na área financeira da instituição. Segundo a pesquisa da Deloitte, instituições com taxas de satisfação altas performam 60% a mais do que as que possuem taxas moderadas.

Segundo o guia [Inovação em Atendimento na Saúde](#), produzido pela NeoAssist, o primeiro passo para aprimorar a central de atendimento é entender o porquê os pacientes entram em contato. Porém, de acordo com a Accenture, apenas 40% das instituições de saúde conseguiam medir o impacto das ações de atendimento/engajamento dos pacientes.

Por ainda ser um Oceano Azul, esse meio pode trazer oportunidades de criar um diferencial perante o concorrente e levar uma experiência de qualidade ao paciente.

Uma possibilidade de inovação está ligada à utilização de soluções digitais. Segundo um estudo da Accenture, 70% dos pacientes julgam importante conseguir marcar, alterar ou cancelar os procedimentos pela internet.

Um bom atendimento ao paciente, pode trazer mais empatia e humanização durante os procedimentos que ele realizará na instituição. Estratégias no setor estão se tornando cada vez mais fundamentais para alcançar a satisfação do consumidor.

Fonte: [Portal Hospitais Brasil](#), em 06.04.2018.