

# CICLO DA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE

---

## COMO ESTÁ O CICLO DA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE EM SEU CONSULTÓRIO?

O ciclo da relação médico-paciente é um processo contínuo, composto por cinco etapas, no qual o paciente se aproxima do serviço que o médico oferece, passa pelo atendimento do profissional e, ainda, mantém contato após a consulta. Se todas as etapas atenderem às expectativas do paciente, o ciclo se repete. Caso contrário, o paciente tende a desistir do médico – em qualquer uma das etapas do processo. Interferências podem levar à desistência, e elas estão presentes o tempo todo na relação entre médico e paciente.

A seguir, faça um diagnóstico do ciclo da relação médico-paciente de seu serviço e identifique onde é possível melhorar. O teste está dividido em cinco etapas, para que fique mais fácil para você reconhecer em quais pontos estão seus maiores desafios.

1

Para cada item apresentado, marque uma resposta na escala ao lado, considerando:

- 1 – Provavelmente não
- 2 – Pouco provável
- 3 – Talvez
- 4 – Provavelmente
- 5 – Muito provavelmente

### Etapa 1: Problema de saúde e busca por profissional

Itens	1	2	3	4	5
a) Seus potenciais pacientes encontram informações positivas sobre você na internet					
b) Seus pacientes chegam a você por meio de indicações de atuais pacientes					
c) Você recebe um grande fluxo de pacientes indicados por outros médicos					
d) O fato de você aceitar convênios garante parte dos pacientes que atende					

2

### Etapa 2: Interesse pelo profissional

Itens	1	2	3	4	5
e) Seus pacientes marcam a primeira consulta devido ao seu nome forte no mercado					
f) O atendimento telefônico que o paciente recebe é cordial e empático					
g) Sua equipe segue um protocolo de atendimento telefônico que você definiu					
h) Novos pacientes marcam consultas para datas próximas, sem esperar pela consulta					
i) Ao agendar consultas, não há problemas relacionados ao convênio do paciente					

Continuação da tabela na próxima página

<b>j)</b> A equipe de atendimento sempre pergunta como o paciente chegou ao seu nome					
<b>k)</b> Um ou dois dias antes, o paciente recebe um contato para confirmar a consulta					

### Etapa 3: Problema de saúde e busca por profissional

Itens	1	2	3	4	5
<b>l)</b> O paciente tem uma boa impressão quando chega ao consultório pela primeira vez					
<b>m)</b> A equipe de recepção é treinada periodicamente para atender bem o paciente					
<b>n)</b> A decoração de seu consultório é agradável e acolhedora					
<b>o)</b> Durante a espera, o paciente pode se distrair com TV e revistas atualizadas					
<b>p)</b> A recepção oferece ao paciente água, café, biscoitos e outras comodidades					
<b>q)</b> O tempo de espera não ultrapassa os dez minutos após a hora marcada					

3

### Etapa 4: Atendimento médico

Itens	1	2	3	4	5
<b>r)</b> Você ouve com atenção seu paciente e fala claramente, olhando-o nos olhos					
<b>s)</b> Se há um atraso no horário da consulta, você se desculpa e explica o motivo					

Continuação da tabela na próxima página

<b>t)</b> Você usa multimeios para tirar dúvidas, como vídeos, folhetos e imagens					
<b>u)</b> Você anota informações pessoais do paciente para humanizar o atendimento					
<b>v)</b> Ao final da consulta, você tem certeza de que o paciente não ficou com dúvidas					
<b>w)</b> O paciente recebe orientações de sites confiáveis, nos quais pode ler sobre sua doença					

### Etapa 5: Pós-atendimento e avaliação do serviço

Itens		1	2	3	4	5
4	<b>x)</b> Sua equipe mantém contato com o paciente para garantir sua adesão ao tratamento					
	<b>y)</b> O paciente encontra canais de comunicação para tirar dúvidas, elogiar e criticar					
	<b>z)</b> De modo geral, seu serviço é bem avaliado pelos pacientes e eles sempre retornam					

Antes de entender os resultados, responda o seguinte:  
Em quais itens você marcou 1, 2 ou 3 na escala de pontuação?  
Esses são os aspectos que precisam de mais atenção em seu consultório – e o quanto antes.

**MANTENHA SEU FOCO NELES!**

Agora, contabilize quantas vezes você marcou “Não concordo” e veja seu resultado:

### **26 a 50 pontos**

O ciclo da relação médico-paciente está deficiente e precisa de várias melhorias. Dificilmente o seu paciente é fidelizado após o atendimento, pois desiste ao encontrar problemas antes, durante e depois da consulta. Verifique em que etapas você obteve menos pontos e planeje ações para reverter essa situação.

### **51 a 75 pontos**

O ciclo da relação médico-paciente precisa de melhorias. Seu consultório, hoje, não atende às expectativas do paciente. Ele pode até retornar para uma nova consulta. Porém, se não perceber valor em seu atendimento, ele tende a buscar outras opções. Pense em como atender aos desejos e necessidades de seu cliente.

### **76 a 100 pontos**

O ciclo da relação médico-paciente tem alguns pontos positivos, mas certos itens ainda prejudicam a avaliação geral do serviço. Analise cada etapa do processo para identificar o que pode melhorar. Às vezes, um item avaliado como positivo pode ficar ainda melhor e, assim, você supera as expectativas do paciente.

### **101 a 120 pontos**

O ciclo da relação médico-paciente está muito bem no seu consultório. No entanto, alguns pontos ainda podem melhorar. Invista esforços e planeje ações para incrementar os itens com pontuação mais baixa. Além disso, pense no que o seu serviço tem de melhor e como fazer seu paciente perceber essas qualidades.

### **121 a 130 pontos**

Parabéns! O ciclo da relação médico-paciente é um exemplo em seu serviço e poucos itens demandam sua atenção. Pense em como incrementar mais o seu atendimento. Uma sugestão é ouvir os próprios pacientes: eles podem indicar o que gostariam para ter ainda mais qualidade em um serviço considerado excelente.