



**DATASIGH**  
TECNOLOGIA EM SAÚDE



# CUSTOMER EXPERIENCE

em **clínicas e hospitais**

*A Transformação da Experiência do Paciente*

# Sumário

- 1.** Introdução
- 2.** O Que é Customer Experience (CX)?
- 3.** Por Que CX é Importante para Clínicas e Hospitais?
- 4.** Elementos Essenciais do Customer Experience .
- 5.** Aplicabilidade do CX em Clínicas e Hospitais.
- 6.** Empresas Referência em Customer Experience.
- 7.** Como Implementar uma Estratégia de CX na Sua Clínica ou Hospital.
- 8.** Tecnologias para Melhorar a Experiência do Paciente.
- 10.** Conclusão.



# Introdução

A experiência do cliente, também conhecida como **Customer Experience (CX)**, é um conceito cada vez mais relevante em todos os setores, incluindo o de saúde. Em clínicas e hospitais, a **experiência do paciente** abrange todos os pontos de contato e interações que ele tem com a instituição, desde o agendamento da consulta até o acompanhamento pós-atendimento.

O objetivo deste e-book é fornecer uma visão abrangente sobre como implementar uma estratégia de Customer Experience em clínicas e hospitais, focando na humanização do atendimento e no uso de tecnologias para melhorar a experiência do paciente. A satisfação do paciente é mais do que uma meta: é um diferencial competitivo que impulsiona o crescimento e o reconhecimento da instituição no mercado.

# O Que é Customer Experience (CX)?

O **Customer Experience (CX)** pode ser definido como a soma de todas as percepções, sentimentos e interações que um cliente (ou paciente) tem com uma organização ao longo do tempo. No contexto da saúde, a experiência do paciente abrange desde a primeira interação com a clínica ou hospital (seja por telefone ou site) até o momento em que ele finaliza seu tratamento.

Cada ponto de contato conta para a percepção geral do paciente sobre a qualidade do atendimento e o valor do serviço oferecido. Um bom CX pode melhorar significativamente a satisfação do paciente, aumentar as chances de recomendação e até mesmo promover a fidelização.



**Shep Hyken**, especialista em experiência do cliente, afirma: **“O cliente nunca esquecerá como você o fez se sentir”**.

Em clínicas e hospitais, isso significa transformar cada interação em um momento de empatia e cuidado, indo além do atendimento clínico e oferecendo um tratamento mais humano e personalizado.



## **Cuidado com o balde furado!**

Retenção é a nova aquisição, a nova prioridade!

**“5% de retenção dos clientes, pode gerar aumento nos lucros de até 95%”**

Frederick Reichheld -  
Inventor do NPS



**DATASIGH.**  
TECNOLOGIA EM SAÚDE

# Por Que CX é Importante para Clínicas e Hospitais?

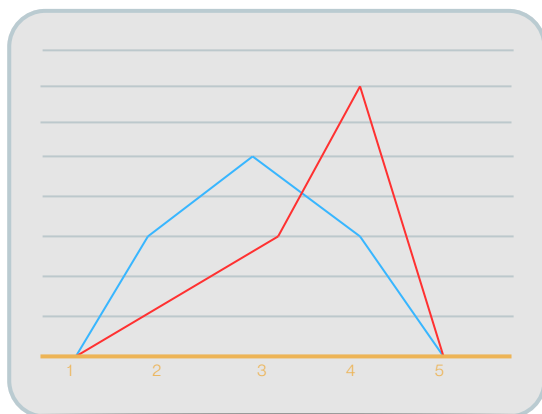
O Customer Experience é importante porque não apenas afeta diretamente a reputação de uma clínica ou hospital, mas também influencia a retenção e a atração de novos pacientes. Estudos mostram que **80% dos consumidores consideram a experiência tão importante quanto a qualidade dos serviços oferecidos.**

Além disso, em um setor tão competitivo quanto o de saúde, oferecer uma experiência diferenciada pode ser o fator decisivo entre o sucesso e o fracasso de uma instituição. Conforme dito por **Don Peppers**, especialista em experiência do cliente: **“Trate seus pacientes como eles querem ser tratados e eles voltarão, e o farão trazendo mais pessoas com eles.”**

Pacientes satisfeitos não apenas voltam, como também se tornam promotores da marca, recomendando a clínica ou hospital para familiares e amigos, o que reduz os custos de aquisição de novos pacientes e contribui para a sustentabilidade financeira da instituição.



# Como Maximizar Customer Experience ?



Construir **processos** **centrados** no paciente.

Trazer **autonomia para** o **time** trabalhar.

Como reter o paciente?

Como utilizar o seu paciente para expandir a receita?

Como estruturar seu time focado no paciente?

# Elementos Essenciais do Customer Experience

Para garantir uma experiência de excelência em clínicas e hospitais, é importante considerar os seguintes elementos:



## Empatia e Humanização

O atendimento deve ir além da técnica. O paciente precisa sentir que é tratado com respeito e consideração. Isso envolve desde um sorriso na recepção até uma conversa acolhedora com o médico.



## Comunicação Clara e Eficiente

Informações devem ser passadas de forma objetiva, mas também com empatia. Evitar jargões médicos e explicar com clareza os processos e diagnósticos é essencial.



## Ambiente Físico e Conforto

A estrutura física também afeta a experiência do paciente. Um ambiente limpo, organizado e com uma decoração acolhedora contribui para que ele se sinta confortável e seguro.



## Facilidade de Acesso e Atendimento Digital

Oferecer canais de comunicação diversos, como WhatsApp, e-mail e aplicativos, facilita o agendamento de consultas e o acompanhamento do paciente.



## Tecnologia e Inovação

Ferramentas como prontuário eletrônico, sistemas de agendamento online e telemedicina melhoram a experiência do paciente e tornam o atendimento mais eficiente.





# Aplicabilidade do CX em Clínicas e Hospitais

## Recepção e Agendamento



Recepção e O atendimento ao cliente começa muito antes da consulta. Um agendamento eficiente e um atendimento cordial na recepção são cruciais.

Utilizar ferramentas de gestão que integram o processo de marcação de consultas, controle de filas e confirmação automática de presença, reduz o tempo de espera e melhora a satisfação do paciente.



## Atendimento Médico

Um bom atendimento médico não é apenas clínico, mas também emocional.

A escuta ativa e o respeito pelo tempo do paciente são fatores que contribuem para uma boa experiência.

Garantir que todas as informações estejam disponíveis no prontuário eletrônico e que o paciente sinta que o médico conhece seu histórico faz toda a diferença.



## Pós-Atendimento

Manter o contato com o paciente após a consulta, seja através de um e-mail com orientações, pesquisas de satisfação ou lembretes para retornos, é fundamental para fechar o ciclo de uma experiência positiva.

Ferramentas de gestão permitem configurar esse fluxo de forma automatizada.

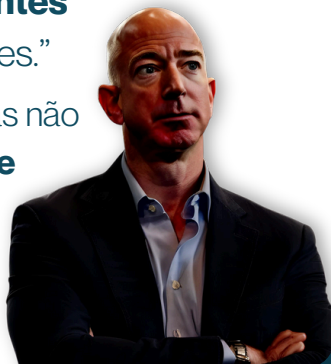
**“Comece pelos clientes**

e trabalhe a partir deles.”

“Escute seu cliente, mas não apenas escute; **invente e inove** para ele!”

**Jeff Bezos**

Fundador da Amazon



Escutar o seu cliente é ter a oportunidade de:

Melhorar os seus produtos e processos

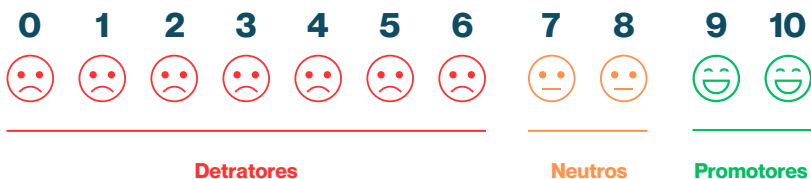
Criar novas fontes de receita

MGM - Member Get Member

(é uma **estratégia de marketing que incentiva clientes existentes** a recomendar produtos ou serviços de uma empresa a outras pessoas)

# NPS: Net Promoter Score

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a [Clínica ou hospital X] a um amigo ou familiar?



$$\text{PROMOTER SCORE} = \% \text{ PACIENTES PROMOTORES} - \% \text{ PACIENTES DETRATORES}$$



## Atendimento Multicanal

Oferecer diferentes canais de comunicação é essencial para facilitar o contato do paciente com a clínica ou hospital. Além do telefone, utilizar chatbots, redes sociais e aplicativos melhora a experiência e a proximidade com o paciente.

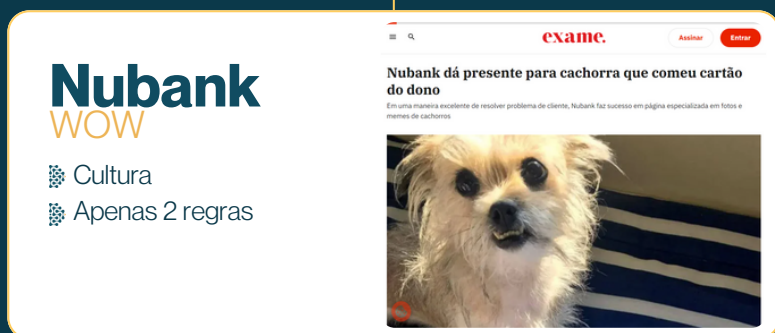
## Surpreenda!

Entregue mais do que  
seu cliente precisa;

Seja intencional onde  
os outros não são;

Elimine  
preconceitos;

Conecte com a pessoa  
- todos têm emoções;



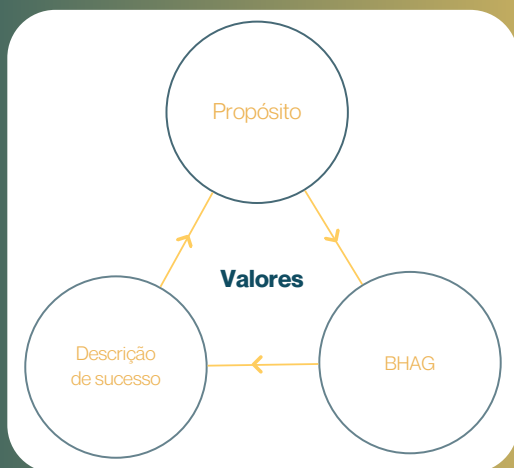
# Customer Experience é Cultura

“Suporte ao cliente não é um departamento, mas a **empresa inteira**”

**Tony Hsieh**  
CEO Zappos



## Como construir **cultura**



## Estrutura de time de CX



## Perfis para CX

A gente consegue ensinar quase tudo, exceto se importar com o paciente!



Apaixonado por servir

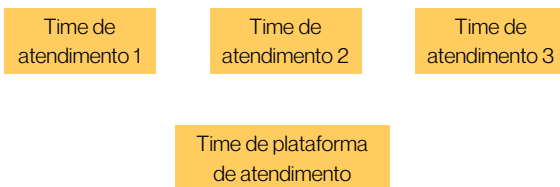


Focado em processos e dados



Geek em produto e tecnologia

## Estrutura de time de atendimento



**Atenção** para a padronização de processos e definição de metas compartilhadas.



**DATASIGH.**  
TECNOLOGIA EM SAÚDE

# Empresas Referência em Customer Experience



## Disney

A Disney é referência mundial em experiência do cliente. Suas práticas de encantamento e personalização são um exemplo de como transformar cada interação em um momento memorável. Mesmo não sendo do setor de saúde, as lições de CX da Disney são aplicáveis em qualquer contexto.

## Cleveland Clinic (Estados Unidos)

A Cleveland Clinic é uma das maiores referências em experiência do paciente. A instituição investe em treinamentos constantes e adota uma abordagem centrada no paciente, que valoriza a empatia e a comunicação clara.



## Mayo Clinic (Estados Unidos)

A Mayo Clinic é reconhecida por oferecer um atendimento humanizado e personalizado, com foco na escuta ativa e na construção de uma relação de confiança entre médico e paciente.



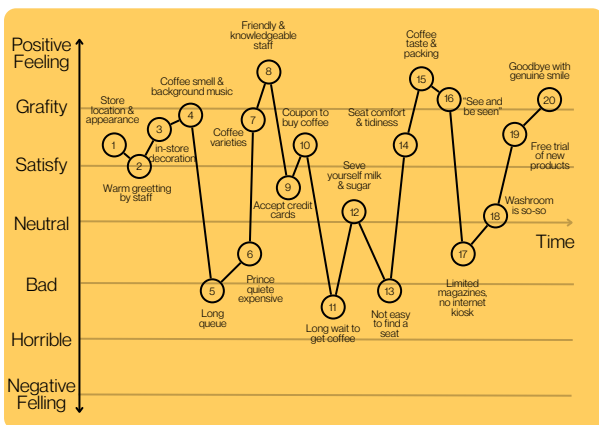


# Como Implementar uma Estratégia de CX na Sua Clínica ou Hospital.

## Mapeie a Jornada do Paciente

Entenda todos os pontos de contato que o paciente tem com a clínica ou hospital e identifique áreas para melhorias.

### Desenhando a jornada do paciente



## Exemplo de como minimizar um ponto de fricção



O Outback dá um dispositivo para os seus clientes para minimizar o impacto negativo das filas;



**DATASIGH.**  
TECNOLOGIA EM SAÚDE

# Treine a Equipe

Capacite todos os colaboradores, desde a recepção até os médicos, para oferecer um atendimento mais humanizado e empático.

**Processos** bem estabelecidos **são focados no cliente**

**Empoderam** e não limitam

**Autonomia** com controle

O processo **faz sentido** para o cliente

O **processo é bom** para os 97% dos clientes que usam seu produto da forma correta

O que fazer nos momentos de **experiências negativas**

**Explique** o porquê

Não é nossa culpa, mas **é nosso problema**

Desejo **VS** Necessidade

**Improvise** = fala de consistência

**Foque no cliente** e depois volte com a melhoria

**Escute**, tenham empatia, desculpe-se e aja

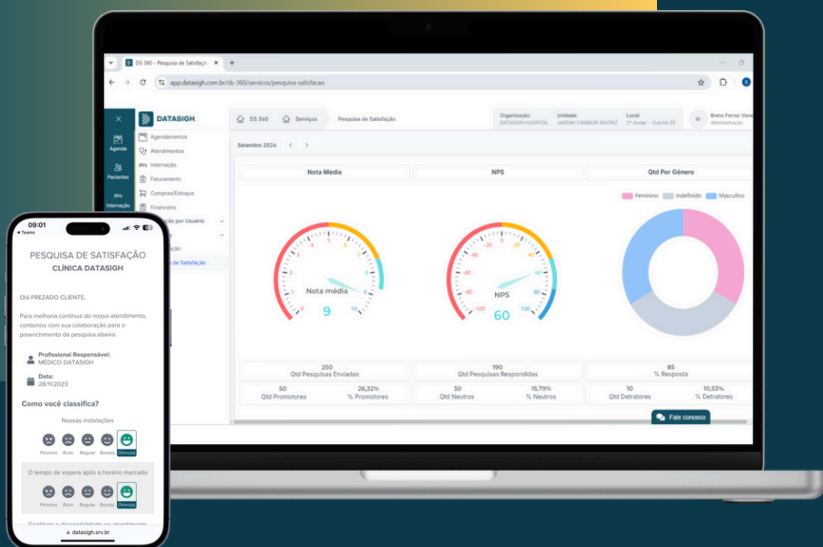


# Implemente Tecnologia de Gestão

Use sistemas integrados para centralizar as informações e automatizar processos, garantindo uma experiência fluida para o paciente.

## Acompanhe Indicadores de Satisfação

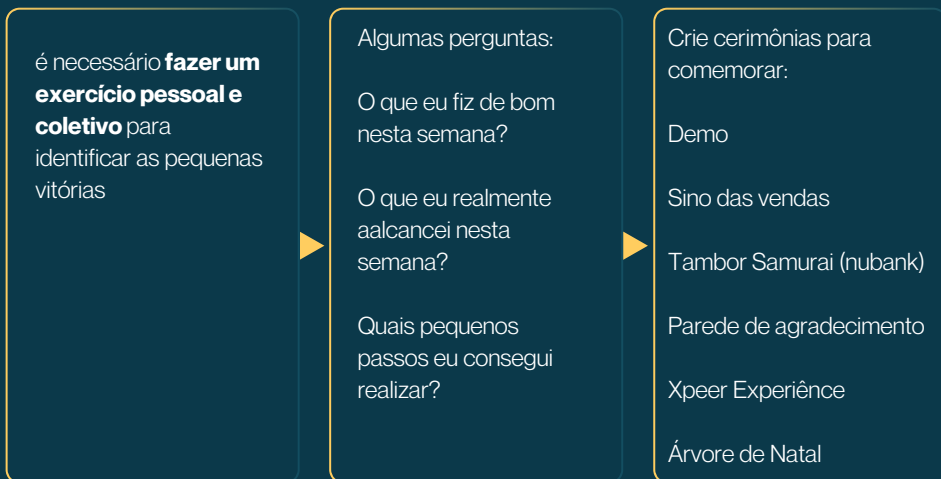
Utilize ferramentas como Net Promoter Score (NPS) e pesquisas de satisfação para monitorar a percepção dos pacientes e identificar oportunidades de melhoria.



# Personalize a Experiência

Envie comunicações personalizadas, lembretes e informações relevantes para o paciente, tornando a experiência mais próxima e individualizada.

## Celebrando o sucesso!



## Em resumo:





“**A experiência do cliente** é definida pela cultura da sua empresa.”

Dennis Wang

## Tecnologias para **Melhorar a Experiência do Paciente**

Investir em tecnologia é essencial para melhorar a experiência do paciente. Ferramentas como sistemas de agendamento online, prontuários eletrônicos, telemedicina e plataformas de comunicação integrada ajudam a otimizar processos e reduzir o tempo de espera, além de proporcionar maior conforto e segurança ao paciente.

### **Conheça o Software de Gestão Datasigh:**

Uma solução completa que oferece ferramentas para gerenciar todo o fluxo de atendimento, desde o agendamento até o acompanhamento pós-consulta.

O Datasigh proporciona integração de dados, automação de processos e monitoramento de indicadores de satisfação, tudo para garantir que a experiência do paciente seja positiva em todos os pontos de contato.



Investir em **Customer Experience** não é apenas uma estratégia para fidelizar pacientes, mas sim uma forma de transformar o atendimento e se destacar no mercado de saúde.

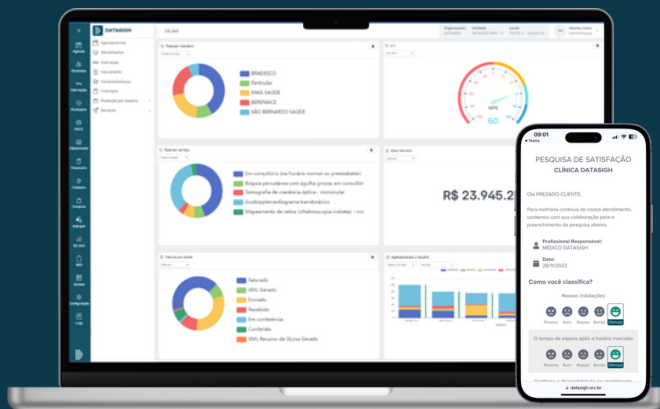
Instituições que focam em oferecer uma experiência diferenciada não só aumentam a satisfação, como também promovem um ambiente de saúde mais humanizado e eficiente.

## Quer saber mais sobre como transformar a experiência dos seus pacientes?

**Conheça o Datasigh**, o software de gestão empresarial completo para clínicas e hospitais.

Com ele, você terá à disposição ferramentas que ajudam a centralizar informações, automatizar processos e monitorar indicadores, proporcionando uma experiência única e integrada aos seus pacientes.

Entre em contato com nossa equipe e descubra como o **Datasigh** pode revolucionar a gestão da sua clínica ou hospital!



# Transforme desafios em resultados com o Datasigh!

O Datasigh é a solução completa para transformar a gestão de clínicas e hospitais.

Com tecnologia de ponta, nossos módulos integrados simplificam processos, otimizam recursos e elevam a experiência dos pacientes.

Seja no controle financeiro, na organização de prontuários ou na análise estratégica de dados, estamos prontos para impulsionar sua instituição rumo à excelência na saúde.

Saiba mais sobre como podemos ajudar sua clínica ou hospital a crescer com eficiência e inovação **[clcando aqui!](#)**

Acompanhe-nos nas redes sociais:



**[www.datasigh.com.br](http://www.datasigh.com.br)**