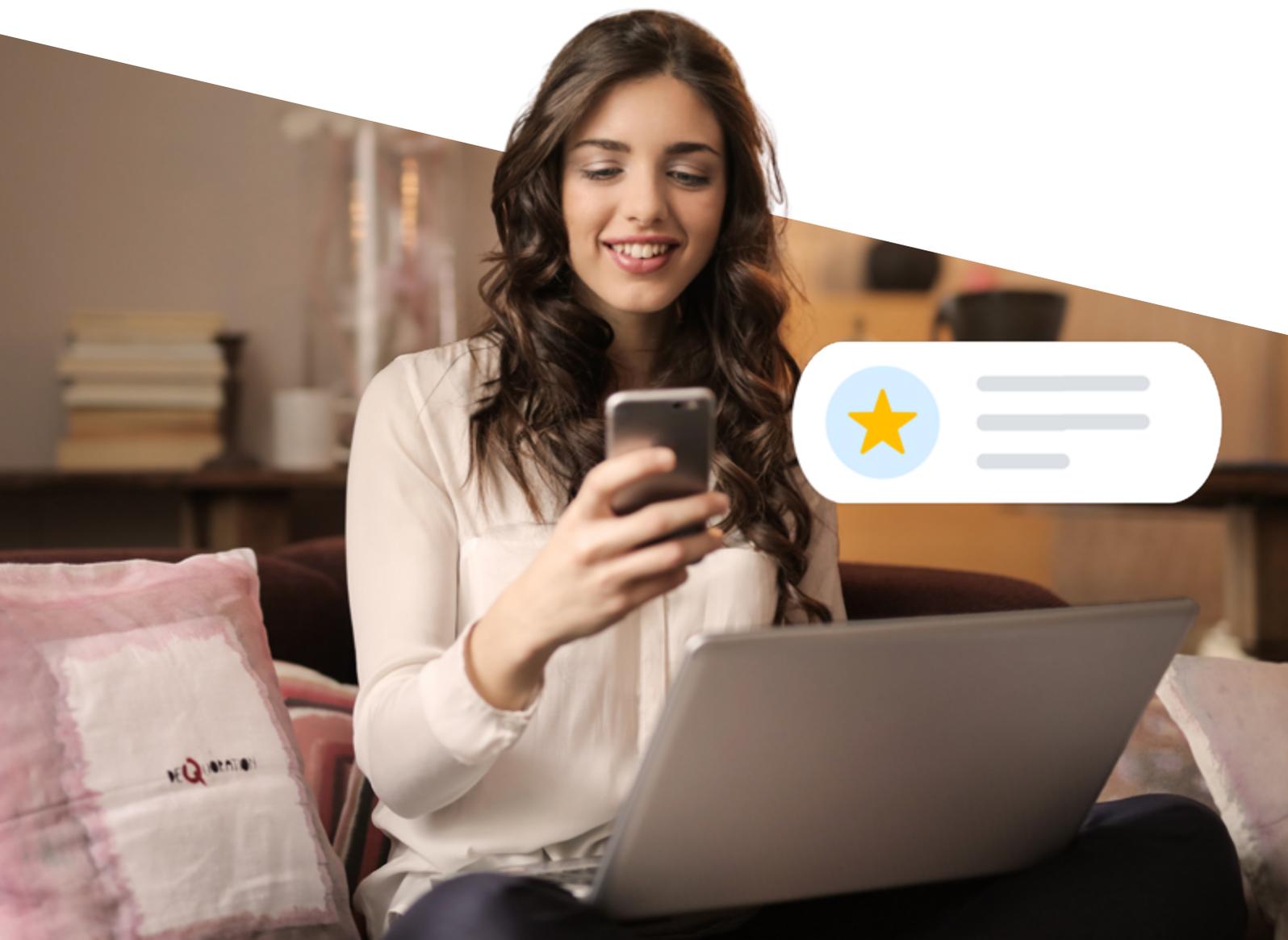


Modelos de respostas para comentários de pacientes

Exemplos de como responder às opiniões dos pacientes que valorizam seus serviços.



Sumário

- 3** • Avaliações de pacientes: por que são essenciais na era digital?
- 6** • Locais onde seus pacientes deixam comentários
- 7** • Dicas para responder às avaliações dos pacientes
- 8** • Modelos para responder opiniões e comentários
 - 8** • Opiniões negativas
 - 11** • Opiniões neutras
 - 13** • Opiniões positivas
- 15** • Digitalize seu consultório



Avaliações de pacientes: por que são essenciais na era digital?

É fato que o ser humano sempre se guia pelas impressões alheias no momento de escolher um serviço ou produto. De recomendações de conhecidos a opiniões anônimas pela Internet, as pessoas fazem escolhas com base na experiência e relatos dos outros.

Em uma pesquisa realizada em 2019 na Doctoralia, 91% dos pacientes reconheceram que buscavam a opinião de outros pacientes antes de marcar uma consulta com um especialista da saúde.

91% dos pacientes procuram opiniões de outros pacientes antes de marcar uma consulta com um especialista da saúde.

Esses dados comprovam o quanto é essencial valorizar a opinião dos pacientes quando se trata de construir a reputação online do seu consultório. Além de incentivar os pacientes a deixarem um comentário após a consulta, é fundamental também que você os responda. Assim, todos verão que você leva a sério e em consideração a opinião de seus pacientes para melhorar seu atendimento.

O objetivo deste conteúdo é te ajudar a agilizar o gerenciamento dessas avaliações ou opiniões. Por isso, preparamos dicas e exemplos de respostas para dar aos seus pacientes quando compartilharem suas experiências pela Internet.

Esperamos que você goste e seja útil no dia a dia! Vamos lá?

A photograph of six light-colored wooden blocks arranged in a row on a reflective surface. Each block has a large, bold, black letter on its top face, spelling out the word "REVIEW". The background is a soft, out-of-focus light green wall with a small potted plant visible on the left side.

REVIEW

“Costumo brincar que a Doctoralia é o Ifood dos agendamentos médicos: o paciente consegue conhecer o profissional, ler as opiniões de outros pacientes e marcar a consulta. Ultimamente, já quase não mando o telefone do consultório para marcarem a consulta, envio direto o link do meu perfil.”

Dr. Marcio Zapparoli

Cliente Doctoralia e Oftalmologista em Curitiba





Locais onde seus pacientes deixam comentários

Além dos canais tradicionais, os pacientes estão cada vez mais recorrendo à Internet para compartilhar uma avaliação sobre o atendimento que receberam.

Estes são os locais mais frequentes:

- **Plataformas de saúde como a Doctoralia:** se você tiver um perfil gratuito ou pago, poderá responder facilmente aos pacientes;
- **Google:** através do seu perfil, qualquer usuário pode deixar um comentário;
- **Redes sociais:** as páginas do Facebook também possuem um sistema de revisão;
- **Outros canais:** existem infinitas páginas, fóruns ou diretórios. Periodicamente, pesquise no Google o seu nome ou de seu consultório para saber o que está sendo dito e responda aos comentários para marcar presença.

Dicas para responder às avaliações dos pacientes

Antes de mostrar exemplos de respostas, aqui estão algumas dicas que precisam ser lembradas:

- Agradeça todos os comentários: positivo, neutro ou negativo;
- Responda o mais rápido possível;
- Caso algum problema seja sinalizado pelo paciente, indique quais soluções você colocará em prática para resolver a questão;
- Personalize a mensagem, evite enviar a mesma mensagem para todos os pacientes;
- Evite confrontos verbais ou polêmicas;
- Não entre em detalhes publicamente, é melhor continuar a conversa em particular.

Te ajudamos a construir e impulsionar sua reputação digital

Com a Doctoralia, você pode enviar pedidos de opinião dos pacientes automaticamente para que eles compartilhem feedback após as consultas e todas as opiniões são previamente validadas pela nossa equipe.

[Veja mais informações](#)

Modelos para responder opiniões e comentários

Opiniões negativas

De acordo com um estudo da MackCollier, um terço das pessoas que deixam uma opinião negativa acabam deletando ou modificando sua postagem após receberem uma resposta.

Portanto, saber como responder com sucesso a uma crítica te permite ter a chance de mudar essa experiência negativa e demonstra empenho em oferecer um melhor atendimento.

Aqui estão alguns exemplos para responder a um feedback negativo:

Olá [NOME DO PACIENTE],

1

Em primeiro lugar, quero agradecer por dedicar seu tempo e comentar sobre sua experiência com sinceridade. Sua opinião nos permite melhorar nosso atendimento ao paciente.

Entramos em contato por e-mail para esclarecer o ocorrido, combinado? Mais uma vez, obrigado pelo seu tempo.

Olá [NOME DO PACIENTE],

2

Obrigado por compartilhar sua opinião. Para nós é muito importante que nossos pacientes saiam totalmente satisfeitos.

Portanto, encorajamos você a escrever para [SEU EMAIL OU DO CONSULTÓRIO] explicando sobre sua experiência e o que houve com mais detalhes.

Analisaremos seu caso e entraremos em contato para resolver o problema. Combinado?

Abraços.

Caro [NOME DO PACIENTE],

3

Lamentamos que sua experiência conosco tenha sido negativa.

Enviamos um e-mail para que você possa nos contar mais sobre o que aconteceu e entendermos como podemos resolver o mais rápido possível.

Aguardamos o seu retorno.

Olá, [NOME DO PACIENTE].

4

Muito obrigado por nos informar sobre este problema e, por favor, nos permita pedir desculpas pelo que aconteceu. Por favor, me ligue em [NÚMERO DE CONTATO] ou, caso prefira, podemos entrar em contato com você no horário que achar melhor.

Esperamos seu retorno.

Olá, [NOME DO PACIENTE].

5

Eu sou **[NOME]**, gerente de atendimento ao paciente e quero me desculpar pessoalmente por sua experiência recente.

Oferecer um serviço de qualidade aos nossos pacientes é nossa prioridade número um, por isso já entramos em contato com você para resolver esse assunto o mais rápido possível.

Obrigado pelo seu tempo.

Olá, [NOME DO PACIENTE].

6

Muito obrigado por dedicar seu tempo para nos contar o que aconteceu. Em nome de toda a equipe do **[NOME DO CONSULTÓRIO]**, pedimos desculpas e informamos que já estamos trabalhando para que não volte a acontecer. Esperamos vê-lo novamente e ter a oportunidade de lhe oferecer a experiência que você merece.

Muito obrigado por seu comentário.

7

[NOME DO PACIENTE], ele certamente nos ajuda a continuar melhorando. Lamentamos que a experiência da sua última visita não tenha sido a desejada. Entre em contato com a gente para que possamos saber mais sobre o que aconteceu e aproveitamos para lembrar que, se uma experiência semelhante ocorrer no futuro, não hesite em nos informar sobre seu desconforto imediatamente. Faremos o nosso melhor para resolvê-lo.

Opiniões neutras

Falamos de opiniões neutras quando a avaliação combina aspectos positivos e negativos do nosso serviço. Neste caso, é muito importante agradecer o tempo que o paciente dedicou para expressar a sua opinião e comunicar que tudo será feito para melhorar os aspectos valorizados negativamente. Alguns exemplos:

Olá, [NOME DO PACIENTE].

1

Em primeiro lugar, quero agradecer por dedicar seu tempo e compartilhar sua experiência honesta. Estamos contentes que tenha gostado **[INSERIR AQUI OS ASPECTOS POSITIVOS]**.

Em relação a **[INSERIR AQUI OS ASPECTOS NEGATIVOS]**, pedimos desculpas. Repassamos esta reclamação e faremos o possível para melhorar no futuro. Se você quiser, você pode nos dar mais detalhes do que aconteceu em nosso e-mail **[E-MAIL]**.

Muito obrigado!

Olá, [NOME DO PACIENTE].

2

Obrigado por compartilhar sua opinião, para nós é fundamental saber o que pensam nossos pacientes.

Lamentamos que você não tenha ficado completamente satisfeito com **[INSERIR AQUI ASPECTO NEGATIVO]**, tomamos nota disso.

Abraços.

Olá, [NOME DO PACIENTE].

3

Muito obrigado por compartilhar sua experiência conosco. Seu feedback nos ajuda a melhorar nosso atendimento ao paciente. Se você quiser conversar sobre como poderíamos ter melhorado em **[CITAR ASPECTO NEGATIVO]**, entre em contato com a gente pelo número **[NÚMERO]** ou, se preferir, envie uma mensagem para **[EMAIL]**.

Gostaríamos muito de continuar esta conversa.

4

Obrigado por compartilhar sua experiência, **[NOME DO PACIENTE]**. A nossa equipa está sempre disponível para responder às suas questões. Portanto, te convidamos a escrever para **[EMAIL]** explicando seu caso com mais detalhes. Faremos o possível para resolvê-lo o mais rápido possível.

Abraços!

5

Obrigado por tirar um tempo para compartilhar seus comentários com a gente, **[NOME DO PACIENTE]**.

Ficamos felizes em saber que sua experiência foi positiva. No entanto, lamentamos o ocorrido em sua última visita e convidamos você a nos escrever em nosso e-mail **[EMAIL]** para saber mais sobre o seu caso e poder oferecer uma solução.

Muito obrigado pelo seu tempo.

Opiniões positivas

Deixamos para o final as opiniões mais fáceis de responder: as que elogiam o serviço prestado. Lembre-se de que responder a opiniões positivas também é importante! Você pode dedicar uma simples frase de agradecimento ou elaborar um pouco mais. Separamos alguns exemplos:

Prezado [NOME DO PACIENTE],

1

Ficamos felizes que esteja satisfeito com a qualidade dos nossos serviços. Isso significa muito!

Obrigado pela escolha e saiba que somos muito gratos por ter pacientes excepcionais como você.

Se precisar de algo mais, conte com a gente!

Atenciosamente, **[SEU NOME]**.

2

Muito obrigado pela sua avaliação, **[NOME DO PACIENTE]**. Fico feliz em saber que você ficou satisfeito após a consulta.

Não hesite em nos contatar se pudermos ajudá-lo novamente, combinado?

Um abraço!

Olá, [NOME DO PACIENTE].

3

Ficamos felizes que sua experiência tenha sido tão positiva.

A satisfação do paciente é a principal prioridade e agradecemos que você demonstre isso. Isso significa o mundo!

Espero atendê-lo novamente em breve. Saudações e obrigado.

4

Muito obrigado por nos escolher, **[NOME DO PACIENTE]**. Temos o maior prazer em atendê-lo. Um abraço!

5

[NOME DO PACIENTE], obrigado por confiar no meu trabalho. Nossa maior satisfação é poder te ajudar. Abraços

6

[NOME DO PACIENTE], muito obrigado por compartilhar sua opinião.

Meu objetivo final é dar o melhor atendimento a pacientes como você.

Abraços!

Digitalize seu consultório

Na Doctoralia trabalhamos com o objetivo de ajudar profissionais de saúde e centros médicos a se tornarem digitais:

- **Agenda online**: economize tempo na gestão do seu negócio e facilite para os pacientes;
- **Lembretes automáticos de consultas**: permita que seus pacientes confirmem, remarquem ou cancelem por conta própria;
- Mensagem automática incentivando opiniões: fortaleça sua reputação com opiniões visíveis no Google e na Doctoralia;
- **Telemedicina** integrada com a agenda, pagamento e receita digitais.

E muito mais ferramentas!

Solicite mais informações

Conte com nossos especialistas que estão a sua disposição para te ajudar a entender com todos os detalhes como nossa ferramenta pode ajudar seu consultório a ter resultados ainda mais incríveis.

[Falar com especialista](#)

“A Doctoralia cuida de toda a jornada do cliente, desde a procura pelo profissional até o perfil. Gera credibilidade, visibilidade e confiança.”

Patrícia Cortes

Cliente Doctoralia e Psicóloga em Botucatu, SP



