

Jornada de experiência do paciente

Conceito e metodologia

Doc Concierge.
Negócios mais saudáveis.



Introdução.

O desenho da Jornada de experiência do paciente é uma metodologia exclusiva, desenvolvida pela Doc Concierge, baseada na junção de diversas das melhores práticas adotadas pelo mercado, como *design thinking*, *design* de serviços, desenho de processos e marketing.

O objetivo central é preparar a clínica ou consultório com todas as ferramentas e bases necessárias para proporcionar excelência na relação com o seu público (que ainda não virou paciente) e com seus pacientes, desde a fase de captação de novos pacientes até o relacionamento pós tratamento (*ongoing care*).



Benefícios.

A metodologia de Jornada da Doc prepara o seu negócio, de forma completa, na implantação dos processos, ferramentas e materiais para:

- + Captar os pacientes que são o seu público-alvo, ou seja, o nicho de pessoas que valorizam e querem pagar pela agregação de valor que sua clínica ou consultório proporciona,
- + Proporcionar um serviço excelente, de ponta a ponta, que supera as expectativas dos seus pacientes,
- + Fidelizar e tornar seus pacientes “defensores da marca”, impulsionando indicações.



Fases da Jornada.

O objetivo da Jornada de experiência do paciente é o de criar uma lógica onde conseguimos visualizar, aperfeiçoar e agregar estratégia em toda a jornada que um paciente percorre em contato com uma clínica ou consultório.

Essa jornada não tem início somente quando o paciente entra em contato com a sua secretária, mas sim engloba a jornada completa, desde as etapas de pesquisa e decisão que ele passa antes de decidir entrar em contato até o relacionamento pós tratamento.

Dentro dessa abordagem completa, dividimos a Jornada do paciente em 10 fases, que são contextualizadas a seguir.



Fases da Jornada do paciente.

A metodologia da Doc divide a Jornada de experiência do paciente em 10 fases macro:

Fases de captação dos pacientes:

1. Identificação da necessidade.
2. Busca da solução.
3. Descoberta.
4. Interesse.
5. Consideração.

Fases de contato direto:

6. Contato.
7. Consulta.
8. Procedimento.
9. Cirurgia.

Fase de relacionamento pós tratamento:

10. Relacionamento.



Como funciona.

A Doc Concierge trabalha sempre de forma flexível para atender todos as fases da carreira dos profissionais da saúde, assim como todos os seus momentos de negócio.

Por isso, oferecemos opções personalizadas de desenho da Jornada de experiência do paciente, assim como complementos essenciais como o desenho do plano de ação para implantação e o apoio na implantação.

Mais detalhes serão explanados a seguir e estaremos sempre à sua disposição para tirar suas dúvidas.



Estratégias do desenho.

A Jornada de Experiência do paciente aborda, de forma **personalizada**, todos os aspectos que você deve implementar, para atingir os seus objetivos globais de negócio, em cada uma das fases da Jornada do paciente que são aplicáveis para a sua realidade.

Ela visa apontar o que o seu negócio precisa para atingir os seus objetivos considerando que, em cada fase da Jornada, o paciente busca informações diferentes e, mais ainda, possui expectativas diferentes.

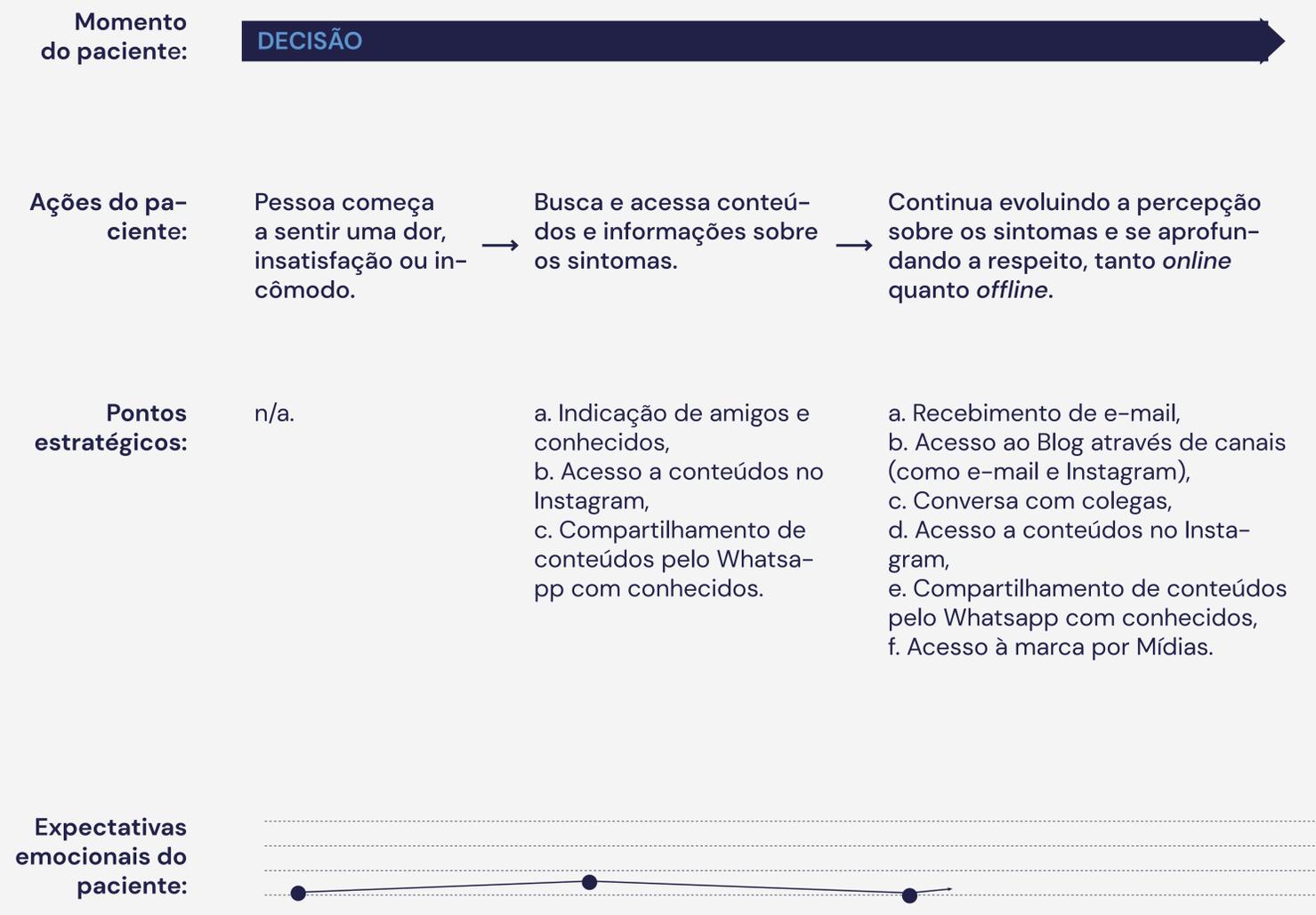
A grande meta é manter o paciente dentro da Jornada, pois em cada fase há o risco dele substituir você por outras alternativas concorrentes.

A entrega é desenvolvida, primeiramente, através de análises que te proporcionarão as seguintes respostas:

- + Qual **objetivo** faz mais sentido para o seu negócio em relação a cada fase da Jornada do seu público e pacientes.
- + Os **objetivos de campanhas de marketing e comunicação** que viabilizarão atingir os objetivos de cada fase.
- + Os **canais de contato com os pacientes e público** que sugerimos implantar, adaptar ou reforçar (ex. Instagram, site).
- + As **rotinas internas que precisará implantar** para colocar em prática, de forma eficiente, toda a Jornada.



Desenho da experiência.



Ao lado, apresentamos a visão sintética de uma das análises realizadas no projeto do desenho da Jornada de experiência do paciente, baseada em metodologias de *design thinking* e *design* de serviços.

A fase demonstrada ao lado se refere à primeira da Jornada: Identificação da necessidade.



Desenho detalhado.

A Jornada detalhada de Experiência do paciente aborda, também de forma personalizada, todos os aspectos micros que você deve implementar para atingir os seus objetivos globais de negócio.

Ela visa, de forma extremamente detalhada, apontar o que o seu negócio precisa para atingir os seus objetivos em cada fase da Jornada.

Ressaltando que a grande meta sempre é manter o paciente dentro da Jornada, pois em cada fase há o risco dele substituir você por outras alternativas concorrentes.

A entrega é desenvolvida através de um mapeamento detalhado dos processos, rotinas, ferramentas e materiais que

devem ser implantados, desdobrando:

+ **O passo a passo detalhado do paciente**, de acordo com as suas expectativas, realidade e visão, na Jornada junto ao seu negócio.

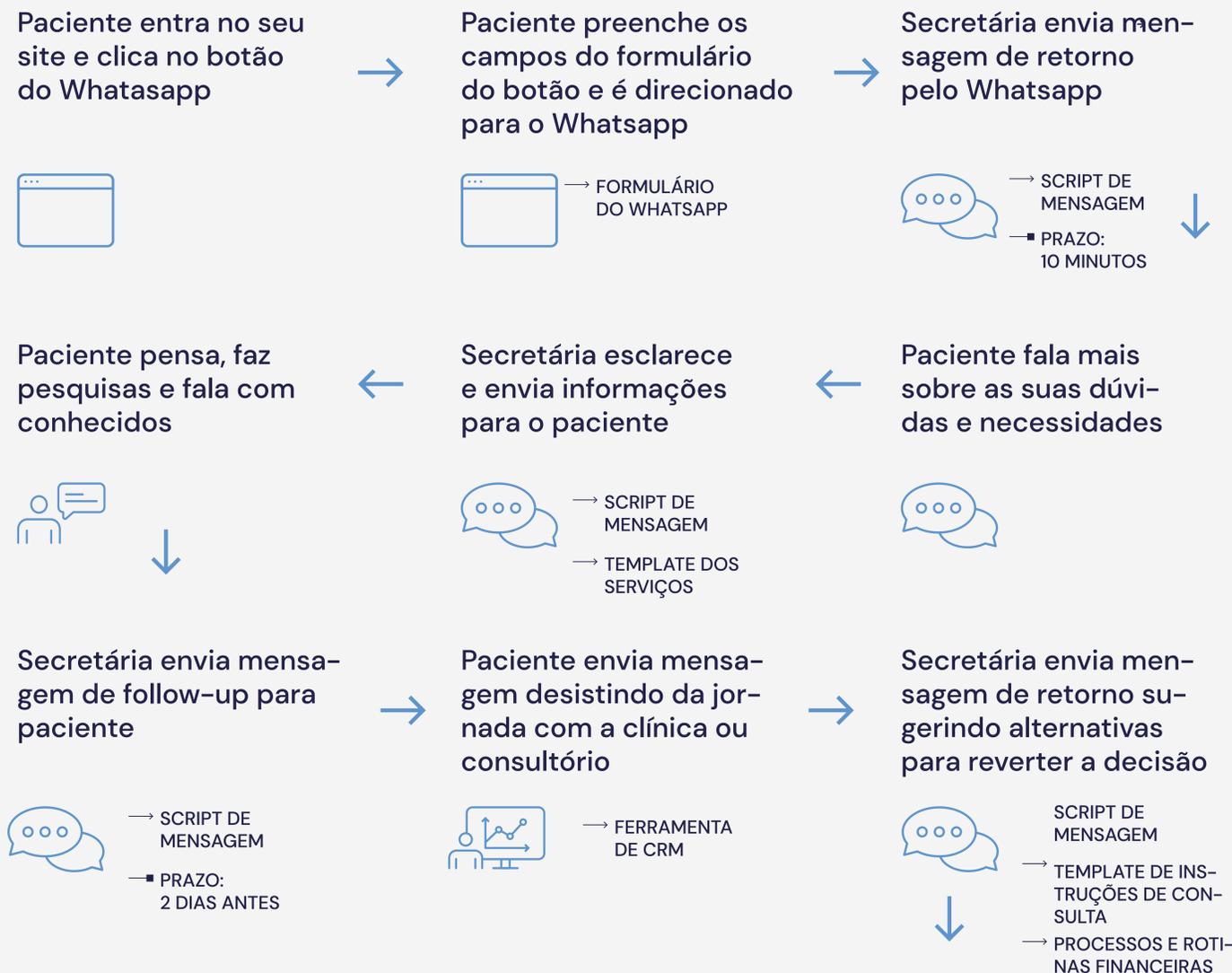
+ **Quais informações os seus canais de comunicação devem ter** para atrair o seu público e pacientes em cada uma das etapas e ações que eles interagem ou podem interagir com o seu negócio.

+ **Quais ações os seus funcionários e especialistas devem realizar** em cada uma dessas etapas nas ações que eles interagem com o seu paciente.

+ **Quais canais, ferramentas e materiais sugerimos que você tenha** para explorar, ao máximo, cada ponto de contato que você já tem ou que possui potencial de ter junto ao seu público e pacientes.



Desenho da Jornada detalhada.



Ao lado apresentamos um exemplo de parte da visão minuciosa do mapeamento realizado no projeto do desenho da Jornada detalhada de experiência do paciente, baseado em metodologias de desenho de processo, *design thinking* e *design* de serviços.

A fase da Jornada demonstrada ao lado se refere a: Contato.



O Projeto.

O desenho da Jornada detalhada de experiência do paciente é personalizado, geralmente, de acordo com a estrutura do seu negócio.

As variáveis normalmente são: tipo de serviços prestados (consultas, procedimentos e/ ou cirurgias), quantidade de especialistas e quantidade de funcionários.

Importante: para a realização de um projeto de Jornada, recomendamos fazer o projeto de **Posicionamento de marca** antes, para fins de mapear o seu público-alvo e o posicionamento da marca em termos de marketing e comunicação.

O desenho da Jornada detalhada não implica a implantação das recomendações e do desenho em si e nem a criação ou desenvolvimento dos materiais e ferramentas, que devem fazer parte de um projeto orçado a parte.

Conte conosco sempre para o que precisar!



Conte com a gente!

Estamos sempre à disposição para o que precisar. Não hesite em falar com o nosso time a cada necessidade que tiver. Caso não consigamos te ajudar, com base nas nossas especialidades, faremos de tudo para lhe guiar para obter as melhores soluções.

Conte sempre com a gente, seja qual for o momento da sua carreira e a sua necessidade!



Erico Melhado
Sócio e Diretor de Relacionamento



Doc
Concierge



Doc Concierge.
Negócios mais saudáveis.

DocConcierge.com.br
relacionamento@DocConcierge.com.br
@DocConcierge

T. 11 95073-2597
Av. Angélica, 2447 — Bela Vista
Conjunto 96 — São Paulo, SP