

San Cruz

OS 7 ERROS FATAIS QUE OS MÉDICOS COMETEM NA SALA DE ESPERA



MEDICALTV

**OS 7 ERROS
FATAIS
QUE OS MÉDICOS COMETEM
NA SALA DE
ESPERA**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
DESCASO DA RECEPCIONISTA E DESORGANIZAÇÃO NA RECEPÇÃO	9
ESQUEÇA OS PAPÉIS ... TÉCNOLOGIA JÁ	12
A FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE MÉDICO E RECEPCIONISTA	14
LONGO TEMPO DE ESPERA	16
AMBIENTE SUJO E MAL CUIDADO	18
MÁ ESCOLHA DOS MÓVEIS, CORES E LUZES	21
NÃO PODE FALTAR ENTRETENIMENTO	24

INTRODUÇÃO

Tenho certeza que você gosta de chegar em um lugar e ser bem atendido. E não é só isso. Você gosta de ter uma experiência agradável, em qualquer lugar que frequente. Pode ser um restaurante, uma loja de roupas, padaria, papelaria ou qualquer outro lugar que visite, certo?

Vou além: todos nós gostamos de ser surpreendidos.

Você já foi surpreendido em algum lugar que depois saiu até em êxtase? Lembrando e falando para todo mundo da experiência incrível que você teve? Eu já! E posso dizer que o poder marketeiro que isso tem é impressionante!

A infeliz verdade é que não são todos os dias que essa experiência acontece e as ruins são mais frequentes.

Tem uma churrascaria em São Paulo que regularmente frequentamos. Fomos conquistados não só pela qualidade da carne, mas principalmente pelo atendimento. Eu lembro até hoje do dia que fomos impactados por eles.

Quando você chega, você já é atendido com aquele sorriso escancarado no rosto. Em seguida, eles te encaminham para uma mesa onde gentilmente puxam a cadeira para você sentar. Então, puxam outra cadeira, pegam a bolsa da minha esposa, cobrem com um pano branco para não ficar exposta e não correr o risco de pingar gordura enquanto eles freneticamente correm de um lado para o outro servindo as carnes.

Eu acho que na verdade não são garçons, são alienígenas, porque eles não tem somente dois, mas pelo menos uns oito olhos. Se você respirar diferente, eles já estão na mesa perguntando se precisa de algo.

Até aqui tudo bem, podemos considerar um atendimento excelente.

A minha filha mais velha, Sophia, tinha apenas 1 ano de idade e ainda chupava chupetas.

E por algum motivo minha esposa não colocou aqueles prendedores que impedem com que a chupeta caia no chão, e adivinha? Sim, ela caiu.

Imediatamente na velocidade do "The Flash", o garçom pegou a chupeta, foi até a cozinha e com um jato de água quente a vapor, lavou.

Mas, adivinha? Caiu de novo. E o processo se repetiu, até parece que a Sophia estava gostando da brincadeira. Ao todo, creio eu que a chupeta caiu umas 4 vezes.

Agora é claro que existem pessoas que não querem fazer isso por motivos particulares, então, existe uma opção a qual você pode deixar ele pular o check-in e simplesmente se conectar a internet.

Até que arrumamos logo uma maneira de deixá-la sem. A grande questão é que ele estava fazendo isso com tanta boa vontade que nós fomos constrangidos com o atendimento.

Isso me marcou tanto que hoje estou compartilhando essa experiência com vocês.

Ah! A propósito a carne é boa, tá? E aqui é a chave. Fomos em uma churrascaria e o que nós lembramos é do atendimento impactante, até porque carne boa e de qualidade é uma obrigação, ainda mais pelo preço cobrado.

Uma boa carne não salva um mal atendimento. Já um bom atendimento salva uma carne mediana.

Eu já voltei outras vezes em restaurantes onde tivemos problema com a comida. Mas nunca volto em um restaurante ou qualquer outro lugar em que fui mal atendido.

Ouvi uma história, não me lembro ao certo de quem, mas de uma experiência incrível.

Um casal foi para a viagem dos seus sonhos, que estavam planejando há muito tempo, queriam conhecer o Mickey Mouse na terra mágica da Disney.

Logo no primeiro dia de parque, curtiram tudo e mais um pouco. A noite foi chegando e eles não queriam ir embora. Resultado? Foram um dos últimos a sair..

Quando estavam a caminho do carro naquele estacionamento gigantesco, eles puderam avistar praticamente só o carro deles, mas do lado havia um carrinho diferente.

Quando chegaram no carro tinha um funcionário do parque aguardando. Eles logo perguntaram: "algum problema?". E ele disse: "percebemos que seu carro ficou com a lanterna acesa. Provavelmente seu carro está com a bateria arriada".

Dito e feito, tentou dar na partida e nada. Então ele pediu licença, puxou um cabo do carrinho dele, ligou no acendedor de cigarros e disse "tente novamente!" Pronto! O carro ligou.

Aliviado pelo socorro, ele disse "Qual o valor pelo serviço?" a resposta rápida foi "Nada, você está na Disney"

Aquele funcionário identificou um problema e depois ficou aguardando provavelmente por um bom tempo, visto que o parque já estava vazio, com a solução em mãos.

Foram surpreendidos!

Tiveram uma experiência incrível tão impactante, que ao voltar para o Brasil, a história que eles contavam para os parentes e amigos não era de ter conhecido a Disney e ter tirado foto com o Mickey, porque era óbvio.

Eles contavam sobre o senhor, aquele funcionário que ficou esperando eles para ajudar.

Bem, eu espero de verdade que de alguma forma você consiga impactar seus pacientes, encantá-los.

Procure com afinco algo com que ele possa sair indicando você para outras pessoas, dizendo que fora surpreendido com uma experiência impactante.

Eu ainda vou receber um e-mail seu contando histórias acontecidas na sua sala de espera.

E por falar em indicação, tem o bom e velho "boca a boca". Vou te dizer no [último tópico deste e-book](#) como educar seu paciente para fazer o boca a boca com mais eficiência, desenterrando um tesouro da sua sala de espera: a sua TV.

Ele vai conhecer mais sobre você e sua clínica e sair falando para os amigos, parentes, vizinhos etc...

Afinal, além de toda experiência surpreendente que você vai causar, ele precisa também conhecer exatamente tudo o que você faz.

Agora, vamos falar de você e da sua clínica.

Talvez o que vou falar nesse e-book seja algo simples ou esteja chovendo no molhado, mas acredite, já passei por muitas clínicas e consultórios por todo esse Brasil e vejo muitas dessas coisas acontecendo. Espero de verdade que nada disso aconteça como você.

O que você acha que seu paciente vai achar se a recepcionista for atrapalhada ou atê-lo de forma mal educada?

Imagine se ele encontra uma sala de espera suja e desorganizada, com móveis fora de lugar e cores pesadas no ambiente? Ou mesmo se ele é forçado a assistir na tv da sala de espera, sessão da tarde com filmes antigos, noticiário sensacionalista na TV, cheio de tragédias a todo instante?

A vontade de muitos pacientes nesse momento é pedir para desligar a TV, mas ficam constrangidos.

Certamente não seria uma experiência confortável para seu paciente. E tudo isso antes mesmo da consulta. Ele dificilmente sairia satisfeito da sua clínica e não indicaria seus serviços para ninguém. Muito pelo contrário, ele ainda falaria mal da sua clínica.

Você não quer que isso aconteça, certo? E se isso estiver acontecendo na sua sala de espera é hora de dar um basta!

Até porque você quer que ele retorne mais vezes e indique seus serviços para parentes e amigos, correto?

Sabemos que o seu dia a dia é corrido e que os médicos têm uma agenda cheia e muitas coisas podem passar despercebidas ou até mesmo você sabe que precisa mudar algumas coisas, mas fica procrastinando.

Então, é importante saber o que fazer e o que não fazer daqui pra frente.

Criei este e-book para tratar dos “7 erros fatais que os médicos cometem na sala”. Erros básicos, mas que podem prejudicar sua clínica.

Seja sua recepcionista mal humorada, na organização do ambiente, limpeza, num móvel mal colocado ou na questão de entretenimento dos pacientes.

Tudo isso é fundamental para o conforto dele, pensando no antes, no durante e no pós atendimento dentro do consultório.

Um exercício interessante que pode auxiliar é se colocar no lugar do paciente. Se estivesse chegando pela primeira vez no seu consultório, você se sentiria bem-vindo? Qual o impacto você tem?

A espera seria tranquila ou o ambiente seria desagradável? Muitas vezes uma pequena mudança na disposição dos móveis, nas cores das paredes ou na decoração da sala de espera pode gerar um resultado muito agradável.

Logo mais contarei um pouco mais da minha história e como cheguei aqui, mas te asseguro que já percorri dezenas, centenas de clínicas por todo o Brasil nesses últimos anos. Sou um observador, gosto muito de testar e já vi de tudo.

Má vontade, atendimento negligente, preguiça, móveis fora de lugar, ambiente desagradável e sem energia nenhuma. Ou mesmo aquele monte de revistas velhas, desatualizadas para ler, ausência de Wi-fi, TV desligada, ou pior, ligada em canais ruins com uma péssima qualidade de programação, com uma seleção de tragédias da noite anterior.

Inclusive uma sala de espera sem nenhuma distração para os pacientes. Isso pode ser um agravante nos casos de médicos que costumam atrasar nas consultas.

Mas na verdade, a maioria das clínicas que frequento são top nesses quesitos, que inclusive servem de referências pra mim, por incrível que pareça o único problema sempre são as TVs, mas [vamos falar especificamente sobre isso.](#)

Então vamos a lista dos "7 ERROS FATAIS QUE OS MÉDICOS COMETEM NA SALA DE ESPERA"

Você não pode deixar isso acontecer, e se está acontecendo, tome atitudes para breçar, agora.

Afinal de contas, nosso objetivo agora é surpreender os pacientes com uma experiência incrível, que vai fazer ele sair fazendo o "boca a boca", tendo o prazer em indicar você.

1

DESCASO DA RECEPCIONISTA E DESORGANIZAÇÃO NA RECEPÇÃO



DESCASO DA RECEPCIONISTA E DESORGANIZAÇÃO NA RECEPÇÃO

Primeiro de tudo, como falei nas histórias anteriores, é extremamente importante a qualidade do atendimento.

Tenha atendentes e secretárias extremamente atenciosas e bem humoradas. Se tem uma coisa que abre portas é um belo sorriso e carisma.

Não coloque qualquer pessoa para fazer o atendimento ao seus pacientes. Essa pessoa tem que ser bem treinada, paciente, sorridente e acima de tudo, gostar de pessoas e do que faz.

Má vontade, pressa e impaciência são sinônimos de começar um relacionamento com o pé esquerdo. Agilidade, paciência e simpatia da recepcionista é crucial.

Você sabe o quanto é gostoso ser recebido com carinho e em seguida ser conduzido a um lugar para se sentar. Ofereça de imediato água e café.

Tente nesse momento surpreender. Servir um café expresso em uma xícara bonita com um petit, várias opções de açúcar e adoçantes, guardanapos personalizados em cima do copo de água em uma bandeja especial, isso faz muita diferença, você mostra valor percebido imediatamente.

Caso não seja possível faça o máximo para impactar nesse momento. Existem várias opções.

Os pacientes também não gostam de recepções desorganizadas, que acarretam na demora do atendimento. Eles têm pressa e precisam de informações breves. Deixar-lhes esperando demais pode ser prejudicial para a clínica.

Fichas fora de ordem, funcionárias que não anotam recados e recepcionistas que fazem todo o trabalho sozinhas também podem trazer demora no atendimento.

Muitas vezes, é válido contratar mais recepcionistas e assim agilizar o trabalho do que perder um cliente, que vai ter um ticket médio alto ao longo dos anos. Lembre-se: um paciente não gasta uma única vez, você sempre tem que pensar no lucro vitalício que esse paciente vai trazer para a clínica.

Fique atento!. Veja nas entrelinhas, porque às vezes você não consegue perceber, seria válido enviar um e-mail com uma pesquisa de satisfação ou até mesmo um bate papo com seus pacientes.

Caso você esteja percebendo algo e queria saber profundamente o que está acontecendo, tente fazer o teste do cliente oculto. Alguém que possa se passar por um paciente para fazer uma avaliação imparcial de toda a jornada. Desde o telefonema, recepção, tratamento e pós.

Essa pessoa não necessariamente precisa ser um profissional contratado, mas precisa ser alguém muito oculto, que nunca ninguém viu.

A boa aparência dos funcionários, além de ser obrigatório, precisa demonstrar profissionalismo. Uniformes padronizados, com logo e nomes mostram que existe profissionalismo.

Apesar de estarmos falando sobre a sala de espera, o atendimento vale para as ligações telefônicas, whatsapp e outros canais de comunicação que vocês usem diariamente..



2

ESQUEÇA OS
PAPÉIS...
TECNOLOGIA JÁ

ESQUEÇA OS PAÉIS TECNOLOGIA JÁ

Para uma gestão eficiente da agenda de clientes e dos processos da sua clínica, dos mais simples aos mais complexos como a parte financeira, use a tecnologia a seu favor.

Sei que talvez isso pareça óbvio, mas ainda acontece das clínicas usarem agendas de papel e outros controles.

Certa vez, uma clínica me ligou e gostaria de ajuda com o marketing. No decorrer da conversa, perguntei quantos e-mails de pacientes eles tinham para fazermos uma campanha e a resposta foi de aproximadamente 1800 e-mails.

Mas quando eu pedi para enviar, tomei um susto! disseram que estava tudo em fichas de papel.

Mesmo depois de 20 anos atendendo, mantiveram as fichas. Bom, ainda bem que eu não precisei transcrever tudo. rs.

Existem softwares super baratos que organizam tudo para você. Agenda de clientes, gestão financeira, estoque de medicamentos, notas fiscais, fluxo de trabalho dos funcionários e assim por diante.

Assim você provê um atendimento rápido, preciso e de muita qualidade aos seus pacientes. Dê adeus àquelas fichas e prontuários que precisam ser arquivados. Eles podem ser danificados, perdidos e você ainda economiza papel, contribuindo para o meio ambiente.

Ainda é possível aumentar a produtividade dos seus funcionários, uma vez que eles estarão habituados com seu sistema de gestão e poderão dar atenção mais humanizada aos pacientes.

Você não perderá mais tempo com organização dos processos e foge cada vez mais de erros humanos, que sempre podem acontecer. Uma recepcionista familiarizada com tecnologia é essencial.

A FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE MÉDICO E RECEPCIONISTA

3



A FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE MÉDICO E RECEPCIONISTA

A comunicação entre a recepcionista e o médico também é muito importante. Ela deve ser frequente e até ensaiada. É fundamental que haja uma coordenação entre os processos, assim o trabalho é facilitado e se torna até automático. Imagina só você pegar ou acessar um prontuário diferente e chamar pela pessoa errada? Ou mesmo alguém que é “esquecido” e é forçado a passar por um longo tempo de espera.

Pacientes não gostam de desorganização e bagunça. Eles percebem nitidamente quando não há sintonia entre a recepção e o consultório. Isso atinge os pacientes, pega mal e pode contar muito contra a sua clínica.

Uma outra médica dermatologista de Belo Horizonte tem uma sintonia tão grande com toda sua equipe, que a secretária quando percebe que a consulta vai atrasar, imediatamente muda a paciente de uma sala de espera para outra mais íntima.

Essa sintonia é importante, desenvolva isso com toda a equipe.



4

**LONGO TEMPO
DE ESPERA**

LONGO TEMPO DE ESPERA

Ninguém gosta de ficar esperando horas e horas para ser atendido, seja em uma clínica ou em um salão de cabeleireiro.

Uma má gestão na agenda, uma possível desorganização da recepcionista ou um processo mal ajustado pode acarretar num longo tempo de espera para os clientes.

Imagina só, alguém irritado na sala de espera toda hora perguntando se vai demorar, ou pior, fazendo um escândalo dentro da sua clínica, porque está demorando para ser atendido.

Eu já vi uma cena dessas e dá vergonha só de lembrar.

Sei que atrasos acontecem e nessa hora é importante ter algumas saídas. Uma delas é um bom entretenimento na TV da sala de espera, entretenimento de qualidade e não esses falsos que os canais oferecem, mas vou falar disso com você mais no final.

Caso o atraso seja muito grande, tenha um plano B como uma cliente nossa de Goiânia. Quando o atraso acontece, ela chama a paciente e dá uma aplicação de algum produto estético no rosto, mãos ou pés. Algo simples e que outro profissional da clínica possa aplicar. Nas clínicas dermatológicas por exemplo, um peeling de cristal.

Outra coisa extremamente chata é o tempo de espera dentro de um telefonema.

Principalmente se for o primeiro contato do paciente com seu consultório. Um erro pode ser fatal.

Linhas congestionadas, espera de 15 minutos para ser atendido, ser jogado para um setor, depois para outro e assim por diante. Isso é estressante e seu paciente não precisa passar por isso.

São duas situações muito chatas e que ninguém gosta de passar por elas, não é mesmo? E se fosse você que estivesse nessa situação? Com certeza ficaria muito impaciente e insatisfeito.



5

**AMBIENTE SUJO
E MAL CUIDADO**

AMBIENTE SUJO E MAL CUIDADO

Você já passou por alguma loja no shopping que o cheiro é maravilhoso? Aquele cheiro que parece te conduzir para dentro da loja, tipo os desenhos do pica pau que ele vai flutuando pelo cheiro da comida?

O marketing olfativo é uma das maneiras de conquistar os clientes, no seu caso, os pacientes.

Uma loja no shopping que vende roupa de cama me deixa com vontade de entrar e deitar na cama, toda vez que passo em frente. Esse é o poder do marketing olfativo.

As pessoas observam de tudo numa sala de espera e limpeza é primordial, na verdade é básico.

Por isso que é importante fazer a limpeza diariamente, assim o ambiente fica agradável.

Mantenha o chão limpo, bem como sofás, poltronas e, também, claro, onde ficam os alimentos.

Se não puder desenvolver um cheiro específico para sua clínica, algo personalizado, pelo menos tenha um difusor de ambiente, pois ele deixará os ambientes sempre aconchegantes e o desejo de ficar ali.

Nos banheiros é importante manter a higiene em ordem, colocando sempre toalhas limpas ou de papel, nos casos de ambientes que não possuem secador automático. Ficar de olho nos lixos, retirá-los, além de deixar papel higiênico e sabonete sempre disponíveis.

Deixe tudo em ordem e não corra o risco de seu paciente ter uma experiência desagradável em um banheiro. Conheço histórias terríveis sobre banheiros.

Sabe quando você está viajando de carro e você precisa parar e ir ao banheiro? Logo que vem na cabeça são banheiros sujos e com um cheiro insuportável.

Não sei você, mas quando vou viajar de carro já tenho meus pontos de paradas preferidos e o critério maior é a limpeza dos banheiros.

Principalmente eu que tenho três mulheres. Calma, minha esposa e duas filhas lindas. rs.

Se eu estivesse um restaurante de rodovia, minha propaganda seria sobre a limpeza dos banheiros.

Existem duas clínicas grandes que frequento em que o banheiro é limpo, cheiroso, agradável, bem decorado com louças e metais de altíssima qualidade. Mas, em ambas existem um problema que são parecidos, a torneira.

Em uma o registro de abertura da água é na ponta da torneira. Um metal lindo e moderno, mas quando a pessoa abre, a mão está bem no fluxo da água o qual surpreende e dá um banho na pessoa.

Na outra, o registro é em cima tradicional, mas o volume de água é tão grande que é impossível a pessoa não ser surpreendida espirrando água para todos os lados, inclusive no espelho que depois do acontecido fica cheio de marca de respingos.

Veja que nem sempre o mais caro é o melhor ou que ajustes simples vão fazer total diferença.

6

MÁS ESCOLHAS
DOS MÓVEIS E
CORES.



MÁS ESCOLHAS DOS MÓVEIS E CORES.

Passo importante dentro de uma sala de espera: a escolha dos móveis e iluminação. Qual o primeiro lugar que vem a sua mente se eu perguntar de um lugar que você gosta de estar? Provavelmente você pense como eu, em um hotel em Paris, com uma bela vista da Torre Eiffel, ou perto da Philippe Chatrier Court, rs.

Eu simplesmente sou apaixonado por hotéis. E como eu falei, sou muito observador e por todos os hotéis que passei, não só no Brasil, mas em vários países e culturas diferentes, o padrão de aconchego é sempre o mesmo. Um lugar que eu só não fico para o resto da vida porque quero continuar a conhecer outros hotéis, rs.

Tenho um cliente e amigo que é dermatologista em Goiânia. Antes dele ser dermatologista, ele fez hotelaria. Sua sala de espera foi baseado em um hotel. Pé direito alto, com lustres maravilhosos, luzes indiretas e móveis incríveis.

Por isso, a sala de espera tem que ter esse aconchego de uma casa ou hotel, com luzes indiretas, móveis de boa qualidade e confortáveis. Se possível, contrate um decorador(a).

Em sintonia, pense no tamanho da sala, a quantidade necessária de cadeiras ou sofás de acordo com o fluxo de pacientes que você atende, inclusive o tamanho da TV.

É preciso dispor os móveis de uma maneira que não atrapalhe a circulação e torne o ambiente harmonioso e prático.

E as cores dentro da sala de espera, é possível fugir do branco básico hospitalar? O branco pode passar uma sensação de esterilidade perfeito para hospitais e salas de procedimentos.

Mas a sala de espera como você já sabe tem que remeter a casa e não hospital.

Tente cores em tons pastéis, talvez verde claro, salmão ou azul água que transmitem a sensação de relaxamento e permitem que os acessórios e objetos de decoração usem cores mais vibrantes ou escuras.

O que toda casa e hotel tem na sala? Almofadas, flores, quadros, tudo isso vai deixar o ambiente cada vez mais aconchegante parecidos com os hotéis, inclusive papeis de paredes são lindos.

Um aquário na sala de espera pode ser um diferencial interessante ao seu consultório, mas se você optar por um, por favor mantenha ele sempre limpo, já considere no orçamento essa manutenção.

A TV da sala de espera tem que ter um tamanho proporcional para a sala. A distância dela para o sofá é importante. Pequena demais fica parecendo gambiarra e as pessoas não vão conseguir ler as informações importantes que você quer passar.

Claro que você vai precisar de um sistema para levar essas informações relevantes para seus pacientes, [mas vamos falar mais sobre isso no próximo tópico](#)

Tente investir em uma TV de boa qualidade com o mínimo de borda possível e fina porque ela vai influenciar na decoração do ambiente.

Você não precisa fazer como uma de nossas clientes, que investiu cerca de R\$ 30 mil em uma moldura de espelho enorme, sob medida para a sua TV. Obviamente que ficou maravilhoso e combinou perfeito com a decoração da sua sala de espera. Com certeza é a mais bonita TV de sala de espera que já ví.

Algumas clínicas não tem TV, mas uma não pode faltar, vou explicar porque é importante esse investimento.

NÃO PODE FALTAR ENTRETENIMENTO

7



NÃO PODE FALTAR ENTRETENIMENTO

É muito importante que o paciente que está na espera e seu acompanhante tenham distrações, mas não qualquer tipo de entretenimento e de qualquer jeito.

A experiência que seu paciente tem na recepção é super importante e lembrando que tudo é marketing, desde o cafezinho servido de maneira correta até o que você exibe na TV

E é o marketing que vai ajudar, primeiro, seu paciente ter uma experiência incrível e sempre voltar. Segundo, sair da sua clínica indicando você para todos que encontram pelo caminho, como um evangelizador, um semeador, o velho "boca a boca".

Quando o assunto é entretenimento o recordista sempre vai ser a TV, então vou deixar por último porque considero o mais importante. Como a sua TV da sala de espera pode transformar e inovar a forma que você apresenta sua clínica para seu pacientes.

Você vai desenterrar um tesouro perdido na sua sala de espera!

Vou te mostrar como [TRANSFORMAR A TV DA SUA SALA DE ESPERA EM UM SISTEMA ATRATIVO E LUCRATIVO.](#)

ESPAÇO KIDS

Mas vamos falar dos pequeninos. Se você costuma receber crianças em seu consultório, e não querem que eles apliquem o terror na sala de espera, é bom pensar em um espaço com uma mesa baixa, desenhos de colorir, giz de cera, brinquedos e gibis. Isso deve acalmar os pequenos e ser de grande valia para os pais.

Você não precisa ter um grande espaço ou uma sala especial com criatividade. Você consegue manter eles ocupados e felizes.

Abrindo um parênteses aqui, você já imaginou em ter um espaço focado mais em homens? Os homens tem um perfil diferente e algo especial para eles poderia ser uma inovação.

Em geral, homens não gostam muito de se cuidar, mas isso está mudando muito.

Segundo uma de nossas clientes dermatologistas aqui de São Paulo, a procura por tratamentos que possam deixá-los na sua melhor versão, cresceu drasticamente.

Não só esteticamente, mas também querem corrigir suas insatisfações faciais e corporais.

Mas, em geral eles não se sentem bem em uma sala de espera cheia de mulheres. Agora, imagina se tivesse um espaço um pouco com estilo "bad boy" rs.

Se você tivesse um espaço ar livre ou uma sala onde pudesse fazer uma decoração diferente, com quadros de Harley Davidson, poltronas e mesas mais rústicas e quem sabe uma mesa de bilhar, rs.

Bom, talvez eu esteja pensando longe demais, mas, quem sabe eu ainda receba uma ligação falando de alguém corajoso para isso,rs.

INTERNET WI FI

Investir em internet Wi-Fi pode ser um diferencial importante já que os pacientes podem utilizar o tempo de espera para trabalhar, apesar que estrategicamente não acho isso uma boa, e [vou explicar daqui a pouquinho](#).

Tente ter uma internet separada para os clientes com uma velocidade razoável que ele consiga navegar. Se tem uma coisa que é irritante é você tentar navegar e não conseguir.

Outra coisa: consulte um técnico, porque existem modems wi-fi que limitam o número de pessoas conectadas.

Tenha a senha visível, fácil para que seu paciente não tenha o desconforto de ter que pedir para a secretária. [A maneira mais fácil e inovadora é deixar no rodapé da sua TV](#). Tente ser criativo ao invés de colocar o telefone da clínica ou números, letras maiúsculas etc.. Simplifique e coloque algo relacionado, alguma campanha que esteja fazendo no momento como por exemplo "preenchimento".

Mas, agora, vou te passar o pulo do gato.

Existem alguns modems wi-fi no mercado com um sistema de liberação de senha automático. A partir do check-in da pessoa na sua clínica.

Isso mesmo, ele vai fazer check-in e todos da sua rede de amigos do facebook vão ficar sabendo que ela está na sua clínica, ou seja, divulgação gratuita e qualificada.

Agora é claro que existem pessoas que não querem fazer isso por motivos particulares, então, existe uma opção a qual você pode deixar ele pular o check-in e simplesmente se conectar a internet.

Mas acredite, muitas gostam de dizer que estão se cuidando.

Não deixe um tanto de revistas, livros e jornais na sua recepção. Foque em coisas que estejam relacionadas a sua clínica como folder, panfletos e banners.

Aproveite o momento que seu paciente está na sua clínica para ler algo sobre o que você oferece. Se ele tiver que ler, que seja sobre você.

Mas não deixe sua clínica poluída com um tanto de banners, tenha o bom senso. E por isso novamente digo que sua TV é extremamente importante nesse processo. É ela quem vai fazer um excelente trabalho nesse sentido.

Até porque é muito mais fácil ver e ouvir do que ler. As pessoas estão cada vez menos querendo ler.

Por isso o sucesso do vídeo. No shopping até cardápio agora é em vídeo. Atrativo, bonito e que dá vontade de comer a tv, rs.

TV DA SALA DE ESPERA

Agora sim! Vamos falar de um tema muito especial e que eu digo que vou desenterrar um **TESOURO PERDIDO** da sua sala de espera, porque ela pode trazer entretenimento e acima de tudo um lucro para sua clínica. Lucro que estava escondido.

A sala de espera diz muito sobre o médico e ela é uma extensão de sua casa e estilo de vida.

Se as pessoas te veem jogando golfe, elas vão te reconhecer como uma pessoa bem sucedida, mas e se elas te veem assistido Datena? Então... o que você exibe na sua tv hoje?

Bom, Vamos pensar em como hoje as clínicas estão usando a TV.

As salas de espera continuam do mesmo jeito, com revistas desatualizadas, jornais e uma tv ligada na Globo. É impressionante que desde de que me conheço por gente é assim!

Será que no auge da tecnologia nada mudou? Não podemos fazer diferente? Inovar?

Esses dias eu estive em uma clínica que a TV ainda era de tubo! Lembre-se: inovação é importante.

Quem inventou essa história de ter TV na sala de espera? Provavelmente foi um médico que atrasava muito na consulta e resolveu colocar. Ele deveria dizer para a secretária "vou atrasar, liga a TV aí" rs.

Brincadeiras a parte, no início fazia sentido ficar ligado em qualquer canal, afinal não tinha opção.

Mas hoje temos tecnologia para usar a TV de forma inteligente.

Eu poderia dizer agora para você perder tempo procurando um bom canal de tv para ficar ligado, com uma boa programação, obviamente que no canal aberto isso não existe.

E aqui faço um relato de um paciente que escreveu no Instagram sobre isso.

"Esses dias fui em uma consulta e estava passando Lagoa Azul na sessão da tarde. (emoticon de gargalhada) Quando voltei no retorno, descobri que a Ana Maria Braga ainda era viva (emoticon passando mal)"

Infelizmente é isso que acontece em milhões de salas de espera e ainda deixam de comunicar com seus pacientes usando a TV para falar sobre a clínica.

Canais fechados vão ser muito segmentados. Culinária, esporte, notícias e por aí vai, sem dizer que vai gastar um dinheiro com um bom pacote da Sky ou Net.

Mas mesmo assim você não teria um bom canal para seu público que seria um misto de idade e sexo.

Então, o que seria o ideal para a sua TV?

Pensa comigo como os canais de TV funcionam. Eles te oferecem um entretenimento e depois entram os blocos de comerciais e assim vão faturando bilhões.

É exatamente isso que você deve fazer. Ter o seu próprio canal de TV, gerar entretenimento de qualidade e em seguida fazer suas próprias propagandas, mostrar o que a sua clínica tem para oferecer.

Sabe aquele laser novo que você comprou? Caríssimo! Ou aquele congresso internacional que você está investindo um bom dinheiro para ir se atualizar? Seu currículo que você investiu tanto tempo e dinheiro para conquistar?

Então, isso sim você precisa mostrar na sua TV!

Talvez você agora vai dizer, mas eu não quero fazer propaganda.

Então eu pergunto, porque você deixa a Globo fazer propaganda para seus pacientes?

Ou você faz propaganda para você, aumentando o lucro da sua clínica ou continua deixando outros canais faturando bilhões com audiência dos seus pacientes.

Então eu recomendo que você não desperdice esse espaço, essa mídia indoor na sua clínica deixando em qualquer canal. Aproveite para falar de você, sobre você e tudo que sua clínica oferece.

Ainda mais porque ele está na sua "casa", suscetível a receber mais informações que vão poder ajudá-lo.

Sua TV vai ficar ligada o tempo todo sem esforço algum fazendo marketing interno, fixando sua marca na mente dos seus pacientes, educando seus pacientes para que eles possam fazer o "boca a boca" depois. Quanto mais ele conhecer o que você tem, mais fácil fica para ele dizer.

Você sabe a grande diferença entre os médicos bem relacionados com seus pacientes, com agenda lotada e sucesso financeiro e outros com dificuldade? É que o primeiro grupo faz seu marketing pessoal, são articulados e sabem vender.

Mas a grande verdade é que nem todos os médicos têm essa facilidade. E aqui mais uma vez, deixe a TV da sua sala de espera fazer isso por você.

Você acha que seus pacientes conhecem tudo que você tem na clínica?

Imagine você aparecendo para seus pacientes na sua TV falando sobre vários assuntos? Inconscientemente, isso cria no seu paciente a ideia de que "Meu médico é uma autoridade" porque já está formatado na mente das pessoas que quem está na TV é artista, famoso.

Agora, talvez você pergunte "como vou ter meu próprio canal? Isso custaria uma fortuna?" Sim, custaria se estivéssemos anos atrás, transmissores, editores, produtores, redatores, designer etc.. Mas hoje temos a tecnologia.

Produzir conteúdo é com certeza a parte mais complicada e cara de todo o processo.

Monte uma programação dinâmica e bem balanceada. Aqui você tem duas opções: gastar um tempo e dinheiro fazendo isso sozinho ou usar nosso sistema com tudo pronto, só para você ligar na TV e usar.

Se você quiser arriscar, segue abaixo uma lista. Mas se não quiser perder tempo [clique aqui e já conheça a MEDICAL TV.](#)

- 1- faça uma seleção de clipes musicais de qualidade.
- 2- faça uma lista de todos os equipamentos da clínica e produza vídeos falando deles e de suas tecnologias.
- 3- Faça uma lista dos tratamentos que a clínica oferece e quais os problemas eles resolvem.
- 4- contrate um jornalista ou redator para escrever os textos para desenvolver os vídeos e forneça as informações detalhadas para ele. Lembrando que a estrutura do texto tem que ser atrativa e menos científica.
- 5- Contrate uma produtora de vídeos para criar os vídeos baseados no texto e dirija para que fique tudo em ordem.
- 6- Grave seus próprios vídeos, seus pacientes vão amar ver você explicando sobre os procedimentos.
- 7- Contrate um designer para fazer o currículo dos médicos.
- 8- Mostre que o aprendizado contínuo é importante, mostre fotos dos congressos nacionais e internacionais que você participa.

Então é isso. Agora ao invés de ter uma programação ruim, você terá não só uma programação boa, como vai gerar informações relevantes sobre o que a clínica oferece.

Lembra da pergunta que fiz mais acima?

Será que no auge da tecnologia nada mudou ? Não podemos fazer diferente? Inovar? Sim! A tecnologia pode nos ajudar e agora vou te dizer como nós temos ajudado dezenas de clínicas a **DESENTERRAR UM TESOURO PERDIDO NA SALA DE ESPERA.**

VAMOS TRANSFORMAR SUA SALA DE ESPERA EM UM LUGAR ATRATIVO E LUCRATIVO.

Precisamos fazer a junção perfeita entre entretenimento e marketing. A sua TV tem esse poder.

Em qual canal a TV da sala de espera está ligada nesse exato momento? Na Globo? rs. Talvez nessa altura do campeonato, você até começa a tremer antes de dizer.

É interessante porque em geral, depois que os médicos me ligam querendo a MEDICAL TV, eu pergunto "Dr. em qual canal fica ligado hoje? E a resposta é hilária "San! é em tudo aquilo que você falou mesmo" rs.

Depois de muitos anos frequentando consultórios e clínicas por todo o Brasil, identificamos esse problema na sala de espera.

A maioria das TVs ficavam ligadas na Globo e não tinha uma maneira de resolver isso. Por mais que mudasse de canal, todos seguem o mesmo padrão, continua com uma programação ruim e inadequada que não ajuda em nada a clínica.

Foi aí que criamos a MEDICAL TV, um sistema super tecnológico com mais de R\$ 50 mil reais em software. Instalamos um aparelho na TV, um mini computador do tamanho da sua mão, que permite transformar ela em um canal personalizado para sua clínica.

Nosso sistema conta com uma grade muito bem definida, balanceada entre entretenimento de qualidade e divulgação sobre a clínica. Isso resolve o problema de deixar em qualquer canal.

Você vai poder contratar com uma oferta especial clicando aqui! Essa é uma oferta somente para quem leu o e-book.

Nas dezenas de clínicas hoje instaladas, os resultados são os mesmos: mais vendas de tratamentos.

Os relatos dos médicos são os mesmos, o que é apresentado na TV é perguntado em mais detalhes na hora da consulta.

Outra médica dermatologista que é nossa cliente pediu para que fosse inserido na programação sobre tratamento de gordura localizada com criolipólise, porque ela queria usar isso como uma pesquisa.

Se as suas pacientes começassem a perguntar sobre o tratamento, então ela saberia que pode ou não comprar o CoolSculpting (sem conflito de interesse).

Bingo! Depois ela nos disse que muitos perguntaram sobre o tratamento, então resolveu comprar.

Percebe como é impactante e importante isso?

Esse aparelho fica ligado remotamente com nossa central via wi-fi, de onde vem toda a programação em tempo real, sem a intervenção sua ou da sua secretária.

Toda nossa equipe de redatores, editores, designer, técnicos etc... monta a sua programação baseada em um formulário que será preenchido por você, assim, nós vamos saber exatamente o que você tem na clínica para oferecer.

Depois, as atualizações são feitas diariamente com notícias em tempo real do que está acontecendo no Brasil e no mundo.

Datas sazonais e comemorativas como por exemplo dia dos pais, mães, dezembro laranja etc...

Blocos de entretenimento com vídeo clipes de qualidade, trailers de filmes, mensagens motivacionais etc...

Blocos falando sobre a clínica e currículos dos médicos, criando mais autoridade. No caso de clínicas com várias especialidades, você tem a oportunidade de apresentar uma nova solução para seu paciente.

Por exemplo, ele foi consultar com o dermatologista, mas não sabia que na clínica tinha um cirurgião plástico.

Além das dezenas de vídeos prontos sobre sua especialidade, falando sobre os tratamentos e equipamentos, você ainda poderá enviar para nosso suporte seus próprios vídeos.

Por exemplo, você deu uma entrevista para um programa de TV falando sobre um tratamento específico. Você pede para eles os vídeos e nossa equipe insere na sua TV.

Você pode gravar seus vídeos falando sobre os tratamentos para serem inseridos na TV. E você vai poder usar esses vídeos no Instagram, site, blog, e outras redes sociais.

Para isso, você vai precisar contratar uma produtora de vídeo.

Nós também disponibilizamos esse serviço que você pode conhecer [clikando aqui!](#)

Ou se quiser também, nós temos um treinamento totalmente online que ensina você a gravar, editar e publicar tudo direto com seu smartphone. [Clique aqui](#) para você conhecer. Nesse treinamento também existem módulos que ensinam sobre direção, do que falar, como falar, como escrever o texto etc...

Como as redes sociais são poderosíssimas, nós temos dentro do nosso sistema uma tecnologia que importa diretamente do seu feed de notícias os seus últimos 10 posts e apresenta diretamente na sua TV, com atualizações a cada 5 minutos.

Então se você tiver em um congresso, por exemplo, e postar uma foto, logo em seguida ela aparece direto na sua TV da sala de espera. Parece até mágica, mas é tecnologia!

O QUE VOCÊ VAI RECEBER?

Um aparelho pequeno do tamanho da sua mão, totalmente configurado e pronto para ser usado. Você simplesmente vai ligar ele no cabo HDMI da sua TV e pronto!

Nunca mais você terá uma programação ruim e ainda vai poder aumentar o faturamento da clínica apresentando para os seus pacientes novas soluções.

O QUE TEM NA PROGRAMAÇÃO

- Vídeos prontos sobre sua especialidade
- Vídeos prontos sobre seus equipamentos
- Seus próprios vídeos que poderão ser enviados
- Currículo de todos os médicos
- Lista de tratamentos
- Instagram direto na TV
- Facebook direto na TV
- Site direto na TV
- Notícias atualizadas a cada 5 minutos direto do portal UOL
- Videoclipes musicais
- Trailers de filmes que estão em cartaz
- Clima Tempo
- Vídeos de datas sazonais
- Vídeos de datas comemorativas
- Playlists musicais para som ambiente
- E muito mais...

NUNCA MAIS VOCÊ VAI TER SUA TV LIGADA EM CANAIS RUINS.

Agora sim você vai desenterrar um tesouro perdido na sua sala de espera, terá uma TV totalmente atrativa e lucrativa.

Então é isso aí! Espero que eu tenha ajudado. Espero de verdade que você possa dar uma experiência incrível para seu paciente.

Lembre-se: tudo é marketing, desde o cafezinho até sua TV.

Grande abraço,
San Cruz

P.S. [Clique neste link agora e contrate a MEDICAL TV](#) Tenho uma oferta especial só para você que leu o nosso e-book.



**TV PARA SALA
DE ESPERA**

**MEDICALTV.COM.BR
CONTATO@MEDICALTV.COM.BR**



**MARKETING
DIGITAL PARA MÉDICOS**

**HETICA.COM.BR
CONTATO@HETICA.COM.BR**