

Cosa vogliono i pazienti sul web e come acquisirli





Introduzione

Nel nuovo millennio, grazie a tutte le **innovazioni tecnologiche** che ciascuno di noi ormai ben conosce (telefonia mobile, personal computer sempre più potenti e ampiamente diffusi, internet) il ruolo del “consumatore” è cambiato da quello di soggetto passivo a quello di “agente attivo” più o meno consapevole, grazie anche all’avvento del social network, dei forum e dei portali “tematici” in cui i vari utenti possono commentare, discutere e classificare prodotti, beni e servizi in maniera pubblica e istantanea.

Naturalmente, il settore della salute è differente dalla maggior parte dei “mercati” propriamente detti, cionondimeno è evidente che le innovazioni tecnologiche hanno investito profondamente anch’esso.

Il concetto di “**patient satisfaction**” (la misura del livello di soddisfazione del paziente) è alquanto nuovo nel mondo della medicina. Fino agli ‘90, infatti, i pazienti avevano un ruolo prettamente “passivo” nel rapporto con la medicina e i dottori: oggi non è più così.

Ciò ha portato il ruolo del dottore a cambiare: un professionista della salute, che voglia effettivamente portare avanti con successo la sua attività, deve venire incontro a un sistema di domande e bisogni sempre più complesso da parte della sua “clientela” (i pazienti, appunto) in un **mercato altamente competitivo**.

Le capacità richieste non sono solo quelle puramente accademiche e professionale, che il professionista ovviamente già possiede, ma una serie di abilità di altro tipo:

- 1) Ottimizzare i **tempi e l’organizzazione** degli appuntamenti;
- 2) Mantenere un buon livello di **comunicazione** con tutti i pazienti;
- 3) Gestire in modo efficiente tutta una serie di compiti **organizzativi e amministrativi**.

Tutto ciò è necessario sia per il funzionamento dello studio medico che per la soddisfazione dei pazienti, sempre più esigenti e sempre più consapevoli della loro capacità di influenzare il settore tramite la vera, nuova (e ben più potente) forma di “passaparola”: il web, in particolare grazie a forum e portali medici.

Ma cosa vogliono i pazienti del nuovo millennio? Come soddisfarli? Scopriamolo insieme.



I pazienti 2.0: cosa si aspettano da te?

I “**pazienti 2.0**” (definiamo così i pazienti dell’era contemporanea, in particolare quelli che usano abitualmente le nuove tecnologie) hanno aspettative molto alte nei confronti dei medici: a quelle inerenti alla qualità delle cure e delle terapie, infatti, si aggiungono anche quelle relative alla **qualità del servizio** in termini di “gestione del paziente”.

Per comprendere appieno questa novità basta visitare qualunque blog o forum contenente opinioni o **recensioni** su professionisti della salute o un portale online dedicato ai servizi medici: la maggior parte delle opinioni non vertono tanto sulla “bravura” o meno del dottore in questione, ma su altre caratteristiche dello studio medico a cui il paziente si è rivolto.

Prenotare una visita è stato semplice o difficile? Il dottore è stato puntuale? Quanto ha dovuto attendere il paziente in sala d’aspetto? La comunicazione medico-paziente è stata chiara ed efficace?

Le aspettative dei pazienti, qualora soddisfatte, si traducono in un **passaparola** veloce ed efficace tramite il web, sotto forma di opinioni e recensioni positive sui siti medici. Tale passaparola, naturalmente, è utilissimo per spiccare nella propria zona rispetto agli altri professionisti e per **acquisire un numero maggiore di pazienti**.





Le 3 aspettative del paziente 2.0

Aspettative	Domande del paziente
1. Facilità di prenotazione della visita	<ul style="list-style-type: none">• È semplice prenotare presso lo studio?• È possibile prenotare anche fuori dall'orario di ufficio?
2. Organizzazione/puntualità	<ul style="list-style-type: none">• Il dottore è puntuale?• Gli appuntamenti sono organizzati in maniera precisa?• Una volta giunto in studio, dovrò attendere molto il mio turno?
3. Comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Qualora vi fosse un contrattempo mio o del dottore, è possibile comunicare tempestivamente tale eventualità?• Il dottore usa anche le nuove tecnologie per comunicare?



1. Facilità nel prenotare la visita

I pazienti contemporanei sono abituati ad acquisti e prenotazioni veloci, per via di un sistema di **ordini e di prenotazioni online** sempre più sviluppato e comune per tutta una serie di servizi (d'altronde chi di noi, al giorno d'oggi, non ha mai acquistato qualcosa online o non ha fatto una prenotazione - di un aereo, un treno, un albergo, un ristorante, un taxi - tramite internet?).

Questa nuova realtà ha fatto sì che tutte le compagnie di servizi presenti sul mercato abbiano implementato dei sistemi per rendere le prenotazioni dei propri clienti semplici e rapide tramite **specifiche applicazioni web**.

Di conseguenza, per molti pazienti - già avvezzi all'uso dei mezzi elettronici per prenotare altri tipi di servizi - le aspettative per le **prenotazioni** si sono molto innalzate: i pazienti vorrebbero che la prenotazione di una visita fosse semplice e facile come qualsiasi altro "servizio" (noi sappiamo bene che gestire uno studio medico o una clinica non è esattamente paragonabile ad altri tipi di attività, ma spesso i pazienti non realizzano queste differenze). In effetti, a fronte di questa esigenza, anche in Italia inizia a farsi strada il concetto di **prenotazione online per le visite specialistiche**, fenomeno già molto diffuso in diversi Paesi europei e negli USA.

Un altro problema che si scontra con l'aspettativa di una prenotazione sicura, semplice e veloce è il numero di **chiamate perse in ambito medico-sanitario**: in media, ogni studio perde mensilmente circa il 40% delle chiamate (molti pazienti chiamano anche fuori dall'orario di ufficio)

Il **32%** dei pazienti che hanno telefonato la prima volta e non sono riusciti a mettersi in contatto con il dottore si rivolgono a un altro specialista.





Come rimediare a questo problema?

- **Utilizzare un sistema di segreteria telefonica:** una soluzione “di tampone” che, da sola, può servire solo a “limitare i danni” qualora non si risolve il problema delle chiamate perse.
- **Assumere un/una segretario/a:** soluzione relativamente efficace ma dispendiosa a livello economico, ed efficace solo per le chiamate che arrivano in orario di ufficio.
- **Implementare un calendario online:** permette ai pazienti di prenotare autonomamente su internet, soluzione attuabile solo se si dispone di un proprio sito internet e solo se i pazienti che chiamano via telefono e trovano la linea occupata vengono informati in qualche modo della possibilità di prenotare su internet.

MioDottore Premium: Centro di Prenotazioni Dedicato

Il **Centro di Prenotazioni Dedicato** di MioDottore Premium è un servizio che si attiva quando il paziente chiama il numero presente sul tuo profilo MioDottore: a quel punto, un operatore dedicato risponderà e **guiderà il paziente nella prenotazione online**, aggiornando la tua agenda, oppure, se il paziente avrà effettivamente necessità di parlare con te di persona, **ti inoltrerà** la sua chiamata.

In questo modo, non solo non perderai più tempo prezioso per via delle troppe chiamate, ma potrai subito **convertire in prenotazioni** tutte le telefonate, anche quelle che andrebbero perse per via del numero in quel momento occupato.

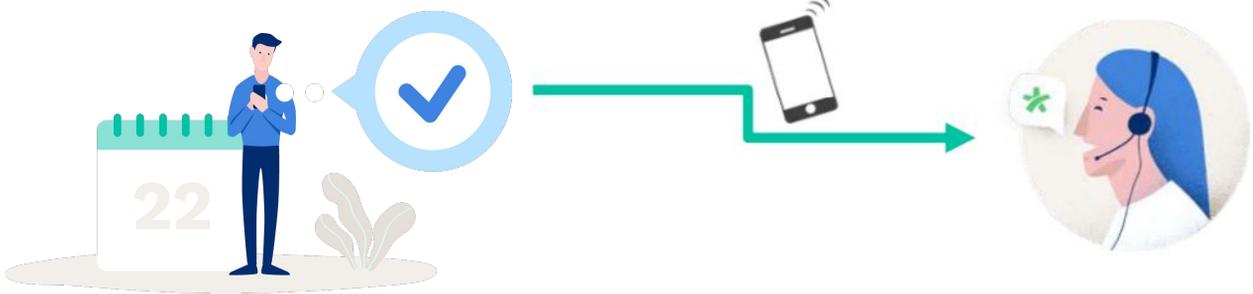




Centro di Prenotazioni Dedicato - Come funziona

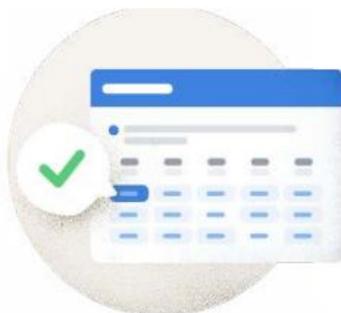
Il paziente chiama il numero presente sul tuo profilo MioDottore...

...e l'operatore risponde!



2 Opzioni:

1. L'operatore guida il paziente nella prenotazione online, e aggiorna la tua agenda.
2. Se il paziente necessita di parlare con te direttamente, ti inoltra la sua chiamata.





Sistema di prenotazioni online H24, 7 giorni su 7

MioDottore Premium fornisce anche un **calendario online**, con sistema di prenotazioni attivo H24, 7 giorni su 7: non solo hai maggiori chance di acquisire nuovi pazienti online grazie al tuo profilo sul portale di MioDottore, ma i tuoi pazienti (sia quelli nuovi che quelli preesistenti) potranno **prenotare direttamente e autonomamente** una visita sui giorni e gli orari liberi all'interno del calendario da te impostato sul profilo.

Il sistema di prenotazioni online 24h su 24 di MioDottore è raggiungibile direttamente dal browser del sito: ciò significa che può essere utilizzato sia da te che dai pazienti anche **al di fuori dell'orario di apertura** del tuo studio, servono semplicemente un computer o uno smartphone connessi ad internet.

Inoltre, ogni nuova visita o modifica di una visita esistente ti viene **automaticamente notificata** via SMS e/o email, a tua scelta. Puoi anche impostare il tuo assistente come destinatario delle notifiche.

Dr. Mariano Rossi ✓
Logopedista, Pediatra

★ ★ ★ ★ ★ 7 recensioni +aggiungi

[Prenota una visita](#) 311 visualizzazioni profilo negli ultimi 30 giorni

Il Dottor Mariano Rossi è un medico di famiglia di grande esperienza. Laureatosi in Medicina e Chirurgia presso la prestigiosa Università Cattolica di Roma, consegue la specializz... [Altro](#)

Prenota una visita ☛ Scegli la data che preferisci e prenota una visita. Riceverai una e-mail di conferma.

DocPlanner Clinica
Via Torino
00100 Roma, RM
[Contatti](#)

Lunedì 16 gen	Martedì 17 gen	Mercoledì 18 gen	Giovedì 19 gen	Venerdì 20 gen	Sabato 21 gen	Domenica 22 gen
	11:00			09:45	08:00	
	11:30			10:15	08:30	
	12:00			10:45	09:00	
	12:30			11:15	09:30	
	13:00			11:45	10:00	
	13:30			12:15	10:30	
	14:00			12:45	11:00	
	14:30			13:15	11:30	
	Altro			Altro		



2. Organizzazione dello studio medico

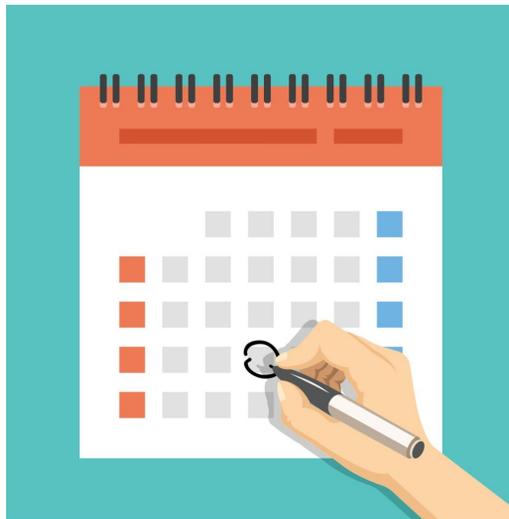
Immagina di prenotare un hotel per le tue vacanze. Apparentemente, la prenotazione è andata alla perfezione e non vedi l'ora di partire e raggiungere l'albergo che hai scelto.

Appena giunto, però, ti viene comunicato che per via di un **errore organizzativo** la stanza che hai prenotato in realtà era già occupata da un altro ospite e dovrai attendere alcuni giorni per poter prenderne possesso. Certamente, nessuno reagirebbe bene a una simile situazione.

In molti studi medici, ciò che accade sovente non è poi troppo diverso: **visite che si sovrappongono** nello stesso orario, pazienti costretti ad attendere per molto tempo e appuntamenti che slittano inesorabilmente. Tutto ciò si traduce in un **perdita di immagine** per lo studio che, nell'era del web e delle recensioni online, può avere un impatto molto negativo nell'acquisizione di nuovi pazienti.

L'agenda cartacea, nella gestione di un moderno studio medico, è uno **strumento obsoleto** e spesso crea più problemi di quanti non ne risolva: si presta fin troppo ad errori, spesso non è a portata di mano quando servirebbe, è facile da smarrire.

Le **agende elettroniche** e telematiche sono un mezzo decisamente più affidabile e al passo coi tempi, oltre a garantire una serie di funzionalità e di possibilità impensabili per un'agenda cartacea. Sono inoltre consultabili in qualsiasi momento e modificabili con più precisione e velocità.





MioDottore Premium

MioDottore Premium è il **sistema gestionale per studi medici** più usato in Europa. Ti permette di gestire facilmente tutte le prenotazioni da computer, smartphone, tablet.

I dati e gli appuntamenti presenti nell'agenda possono inoltre essere **visualizzati anche offline**, nel caso in cui ti trovi in un luogo privo di connessione internet.

Tra le altre caratteristiche che rendono MioDottore Premium particolarmente adatto a gestire uno studio, ricordiamo:

- **3 modalità di visualizzazione**: giornaliera, settimanale, orari disponibili;
- **drag and drop** (per spostare in un istante gli appuntamenti sul calendario);
- **colori diversi** per ogni studio in cui lavori;
- possibilità di vedere gli **appuntamenti passati**;
- **App per il cellulare**;
- **scheda pazienti** (modificabile);
- SMS e mail di **promemoria** ai pazienti prima degli appuntamenti;
- **cronologia** delle prenotazioni dei pazienti;
- sistema di **messaggistica istantanea** con i pazienti.





3. Comunicazione con i pazienti

I pazienti sono ormai abituati a un mondo dove la comunicazione avviene soprattutto a livello **digitale**, in maniera immediata.

Sempre più pazienti, in particolare quelli di età compresa tra i 18 e i 40 anni, dichiarano di apprezzare la possibilità di comunicare con il proprio dottore anche usando nuovi sistemi come **l'e-mail, gli SMS, WhatsApp**.

Oltre ad essere particolarmente apprezzati dai pazienti giovani, questi sistemi hanno anche una valenza importante nel migliorare la comunicazione medico-paziente e, al contempo, l'organizzazione delle visite: sono ottimi strumenti per **ricapitolare** con il pazienti i punti salienti una terapia, per informarsi, tra un check-up e l'altro, sugli eventuali progressi del paziente durante una cura, ma soprattutto sono ottimi per **inviare promemoria ai pazienti** prima di un appuntamento ed evitare che non si presentino alla visita per una eventuale dimenticanza.

Certo, inviare decine di SMS ogni settimana, per quanto utile sia sul piano della comunicazione (a tutti i pazienti fa piacere sapere di essere nei pensieri del proprio dottore prima di un appuntamento) e dell'organizzazione, può risultare anche tedioso e soprattutto **dispendioso in termini di tempo**. Inoltre, qualche appuntamento potrebbe sfuggire anche a te o al tuo assistente al momento di inviare i promemoria per il giorno successivo e, a quel punto, tutto il lavoro compiuto risulterebbe vano.

SMS di promemoria e di conferma automatizzati

Quando un paziente prenota una visita sul tuo profilo Premium tramite il portale di MioDottore, **riceve automaticamente un messaggio** sul suo cellulare per confermare la sua intenzione di prenotare la visita: in questo modo, il paziente conferma la sua futura presenza e si evitano fraintendimenti col dottore su data e ora dell'appuntamento.

Inoltre, 24 ore prima della visita medica, il paziente riceve un **SMS automatizzato di promemoria** con data e ora dell'appuntamento e l'indirizzo del tuo studio medico.

In media, i dottori Premium che hanno usufruito del servizio di SMS di conferma e promemoria automatizzati hanno ridotto del **65%** il numero di pazienti che non si presentano alle visite.

Ti invitiamo a scoprire maggiori
informazioni nell'Area Dottori

dottori.miodottore.it

