MATERIAL GRATUITO · PROFISSIONAIS DE SAÚDE

# Checklist de Experiência do Paciente

Um roteiro de conferência da visita, do primeiro contato ao retorno — incluindo o que revisar no ambiente antes de fotografar o consultório.

PDF · 4 PÁGINAS

Produzido por Up! Consultórios · material de apoio, sem promessa de resultado.
Conteúdo educativo. Cada profissional deve observar as normas do seu conselho de classe.

PARTE 1

# A jornada do paciente em 6 momentos

Percepção de valor não nasce de uma foto isolada: ela é a soma de pequenos sinais que o paciente lê do primeiro contato até o retorno. Marque o que já está resolvido e use os itens em branco como fila de ajuste.

## 1. Antes da visita — informação

- [ ] **Endereço idêntico** em todos os canais (perfil do Google, site, redes e mensagens automáticas).
- [ ] **Horário atualizado,** incluindo feriados e exceções da rotina.
- [ ] **Orientação de acesso** pronta para enviar: ponto de referência, estacionamento e como chegar ao andar.
- [ ] **Tempo de resposta** definido para mensagens em horário comercial (e aviso quando fora dele).

## 2. Chegada

- [ ] **Sinalização visível** da sala e do andar, do elevador até a porta.
- [ ] **Entrada limpa e iluminada,** sem caixas, cabos ou material fora de lugar.
- [ ] **Instrução clara na porta** (entrar, aguardar, tocar a campainha) quando não há recepção presencial.

## 3. Espera

- [ ] **Assento confortável,** temperatura agradável e água disponível.
- [ ] **Sem conversa clínica audível** na sala de espera — privacidade começa aqui.
- [ ] **Tempo de espera comunicado** quando houver atraso, sem o paciente precisar perguntar.

## 4. Atendimento

- [ ] **Porta fechada e som controlado;** nada do que é dito atravessa a parede.
- [ ] **Bancada organizada** e material higienizado à vista do paciente.
- [ ] **Telas e documentos** de outros pacientes fora do campo de visão.
- [ ] **Celular silenciado** durante a consulta.

## 5. Saída

- [ ] **Próximo passo por escrito** (orientação, prazo, o que observar).
- [ ] **Canal de dúvida informado,** com expectativa realista de resposta.
- [ ] **Retorno oferecido** na hora, não deixado para o paciente lembrar.

## 6. Pós-visita

- [ ] **Mensagem de acompanhamento** em prazo compatível com o caso.
- [ ] **Pedido de avaliação sem contrapartida** — nunca desconto, brinde ou nota sugerida, e sem reproduzir a avaliação como propaganda.
- [ ] **Registro do que travou** na experiência para corrigir no mês seguinte.

PARTE 2

# Antes de fotografar e as 7 fotos essenciais

A foto boa é a foto verdadeira: ela precisa ser reconhecível quando o paciente chegar. Antes de abrir a câmera, resolva o ambiente.

## Revisão de ambiente (10 minutos)

- [ ] **Luz natural** sempre que possível; evite luz mista (janela + lâmpada amarela) na mesma foto.
- [ ] **Bancadas livres** de papel, copo, caixa, carregador e material solto.
- [ ] **Nada identificável** no enquadramento: prontuário, tela de sistema, etiqueta com nome, agenda aberta.
- [ ] **Sala vazia** de pessoas — sem paciente, sem acompanhante, sem equipe posando.
- [ ] **Lixeira, fios e tomadas** fora do quadro ou organizados.
- [ ] **Mesma hora do dia** para todas as fotos, mantendo padrão de cor do conjunto.
- [ ] **Sem filtro que distorça** cor, tamanho ou estado real do espaço.

## As 7 fotos essenciais

- [ ] **Fachada e entrada** — o ponto de referência da chegada, de dia e com a placa visível.
- [ ] **Recepção ou sala de espera** — conforto, limpeza e quantas pessoas o espaço acomoda.
- [ ] **Sala de atendimento vazia** — privacidade, organização e luz.
- [ ] **Um detalhe de cuidado** — bancada organizada, material higienizado, água disponível.
- [ ] **O caminho até você** — elevador, corredor, sinalização do andar, estacionamento, acesso adaptado.
- [ ] **Retrato profissional real** — você no próprio ambiente, com o rosto que a pessoa vai encontrar.
- [ ] **Uma foto atual** — se o espaço mudou, a foto muda.

## Onde a foto vira propaganda (e perde valor)

Banner de preço ou promoção sobreposto à imagem, texto prometendo resultado, antes e depois de procedimento, imagem de banco genérica no lugar do espaço real e edição que embeleza o que não existe. Todos esses reduzem confiança — e alguns são vedados pelos conselhos.

PARTE 3

# Ética, LGPD e rotina de revisão

Informação sobre saúde é dado pessoal sensível na LGPD, e a publicidade em saúde é regulada por cada conselho profissional. Os itens abaixo valem como cuidado mínimo — a norma do seu conselho sempre prevalece.

## Cuidados obrigatórios

- [ ] **Nenhum paciente identificável** em foto, vídeo ou story — mesmo com autorização por escrito, boa parte dos conselhos restringe o uso de imagem de paciente na divulgação.
- [ ] **Sem antes e depois** de procedimento — vedado por conselhos de várias áreas.
- [ ] **Sem promessa de resultado,** cura, prazo de melhora ou garantia de qualquer natureza.
- [ ] **Sem sensacionalismo** ou apelo ao medo para gerar procura.
- [ ] **Avaliação nunca incentivada** com desconto, brinde, sorteio ou qualquer contrapartida.
- [ ] **Dados coletados** em formulário ou WhatsApp com finalidade informada e guarda restrita a quem precisa.
- [ ] **Depoimento de paciente** tratado com cautela: parte dos conselhos restringe ou proíbe o uso.

## Rotina mensal de 20 minutos

- [ ] **Semana 1:** revisar horário, telefone e endereço em todos os canais.
- [ ] **Semana 2:** subir uma foto nova ou atualizar uma existente que já não corresponde ao espaço.
- [ ] **Semana 3:** responder avaliações e perguntas pendentes, com tom profissional e sem detalhe clínico.
- [ ] **Semana 4:** percorrer a própria jornada como paciente — do estacionamento à saída — e anotar 1 ajuste.

**Aviso importante**

Nenhum item deste checklist promete primeira posição no Google, aumento de agendamento ou qualquer resultado garantido. São boas práticas de organização, informação e experiência — o efeito depende do contexto de cada profissional.