

Paciente ou Cliente?

A palavra marketing tem um quê pejorativo e cheio de mistérios para a classe médica e também é assim para a maioria dos profissionais que labutam no setor saúde, sejam fisioterapeutas, psicólogos, enfermeiros, dentistas, bioquímicos, entre outros. É claro que os conselhos de classe exercem profunda influência nessa predisposição negativa, todavia, a cada dia que passa centenas de novos profissionais são lançados ao mercado em seus vários segmentos e todos precisam de alguma forma encontrar um lugar ao sol. Como fazê-lo? É preciso atualizar conceitos, por mais complicado que isso possa parecer. Em resumo: novas palavras para novos pensamentos!

O vocábulo paciente está impregnado com a idéia de agente passivo que busca um auxílio de um profissional, tido já até como um celibato como é o caso da medicina.

Hoje não basta a excelência técnica, é preciso que o profissional da saúde tenha novas competências para alcançar um diferencial e superar a grande concorrência.

Fred Cohrs, um gestor da saúde, lembra que a visão atual é trazer os profissionais da saúde à responsabilidade das suas profissões e tratar o paciente com mais participação na consulta, ouvi-lo com atenção, examiná-lo com atenção e cuidado, negociar preços de procedimentos diagnósticos e terapêuticos, oferecer boas condições para que ele possa ser atendido pelo profissional. Então, começa a necessidade de uma nova denominação, a de cliente.

O cliente questiona, troca de fornecedor, não é fiel ao fornecedor e à marca, reclama mesmo que o serviço ou produto estejam adequados, mas não satisfizeram a expectativa do mesmo.

O contrário acontece com os clientes que tiveram suas expectativas alcançadas, seja na adesão ao tratamento proposto, seja na recomendação do serviço à sua rede de relacionamento, viabilizando o crescimento do profissional no mercado onde atua.

Esta é uma justificativa plausível para a mudança de uso da palavra paciente para cliente.

Dr. Leon Iotti

Médico e Consultor

Professor de Marketing da Faculdade da Serra Gaúcha

Mestre em Gestão de Serviços PPGEP/UFRGS