

Mapeamento de Feedback

1. Definir objetivos e métricas: Comece estabelecendo os objetivos do mapeamento de feedbacks. Isso pode incluir a identificação de áreas de melhoria, a avaliação da satisfação do paciente ou o monitoramento do desempenho dos profissionais de saúde. Além disso, determine as métricas que serão utilizadas para quantificar e medir os feedbacks, como classificações numéricas ou categorias predefinidas.
2. Selecionar canais de feedback: Pesquisas online, formulários de feedback no site da clínica, questionários de satisfação impressos, plataformas de avaliação de saúde online ou até mesmo o uso de redes sociais para monitorar comentários e avaliações.
3. Criar questionários ou formulários de feedback: Desenvolver questionários ou formulários de feedback que sejam claros, fáceis de serem preenchidos pelos pacientes. Inclua perguntas abertas para que os pacientes possam fornecer comentários detalhados, além de perguntas de múltipla escolha para facilitar a análise.
4. Coletar feedbacks: Implemente os canais de feedback selecionados e comece a coletar as opiniões dos pacientes. Incentive a participação ativa por meio de lembretes, brindes ou sorteios para aumentar a taxa de resposta.



5. Analisar os feedbacks: Realize uma análise dos feedbacks coletados. Isso pode ser feito por meio de métodos qualitativos, como a categorização de comentários em temas ou tendências comuns, ou por meio de análise quantitativa, ao tabular e calcular estatísticas das respostas numéricas.
6. Identificar áreas de melhoria e boas práticas: Utilize os resultados da análise para identificar as áreas que precisam ser aprimoradas na clínica médica. Destaque os pontos fortes e as boas práticas identificadas, que podem ser compartilhados com a equipe médica e administrativa para promover melhorias contínuas.
7. Tomar ações corretivas: Com base nas descobertas, implementar medidas corretivas para abordar as áreas de melhoria identificadas. Isso pode envolver a revisão de processos internos, treinamento da equipe médica, melhoria da comunicação com os pacientes ou outras ações relevantes.
8. Monitorar continuamente: Estabelecer um sistema de monitoramento contínuo para avaliar o impacto das ações corretivas e garantir que as melhorias sejam sustentáveis ao longo do tempo. Continuar coletando feedbacks regularmente para acompanhar a satisfação dos pacientes.

