

CONSUMIDOR

Atendimento humanizado e confiança são destaques para o cliente

O atendimento humanizado ainda é um desafio, mas existem experiências diferenciadas no setor. Para exames que necessitam de jejum, por exemplo, laboratórios estão servindo verdadeiros cafés da manhã. Áreas para a espera do cliente com internet, telefone e serviço de manobrista também são utilizadas para aumentar o conforto dos pacientes e criar uma imagem positiva.

A confiança no resultado e na entrega dos exames são essenciais para a construção dessa imagem, tendo em vista que muitos consumidores reclamam na web sobre recebimento de exames de outros pacientes. Destaca-se ainda a agilidade no processamento das amostras e o diagnóstico mais rápido.

VENDAS

Conveniência e agilidade são diferenciais no setor

A conveniência, disponibilizando coleta em domicílio de alguns exames e oferecendo aos pacientes a escolha entre a entrega pela internet ou no consultório do médico é uma tendência explorada cada vez mais. A integração de uma maior quantidade de serviços em um único laboratório, oferecendo diversidade e conforto aos pacientes e se aproveitando dos avanços tecnológicos na realização dos exames é uma tendência explorada pelas principais marcas.


Outro destaque é a comunicação imediata dos resultados críticos dos pacientes a laboratórios associados e a interface dos equipamentos com a central de dados, evitando erros de transcrição ou de digitação dos resultados, criando agilidade no processamento das amostras e um diagnóstico mais rápido e preciso.

Aplicativos facilitam marcação de exames e tecnologia eleva precisão de resultados

Reduzir o tempo de espera do cliente é o desafio e a inovação passa por esse viés. O monitoramento pessoal, com autonomia do paciente, é pauta para surgimento de aplicativos que marcam exames, armazenam resultados, encontra a unidade mais próxima, avisam sobre a realização de exames periódicos e ajudam na realização de exames rápidos pelo próprio paciente.

A automatização tem levado cada vez mais inteligência ao processamento de exames laboratoriais. Máquinas interconectadas conversam e trocam comandos entre si, organizam o envio de material biológico para o equipamento correto e geram resultados mais precisos e em tempo cada vez mais curto.

PRINCIPAIS TIPOS DE PROBLEMA:



Mau Atendimento

Atraso na entrega

Qualidade do serviço prestado

FONTE: RECLAME AQUI

Envolvimento com comunidade e preocupação com meio ambiente

Envolvimento com as cidades e bairros onde se localizam, a partir de atividades com funcionários e parceria com grupos e instituições beneficiam a imagem das marcas. Ações como campanhas de agasalho e eventos que envolvam a saúde, como um passeio ciclístico ou um dia da saúde, além de ações educacionais atendendo famílias em situação vulnerável são as mais comuns.

Iniciativas ambientais, especialmente em relação ao descarte de resíduos são importantes com o descarte irregular sendo um ponto de atenção da mídia com os laboratórios. Ações de coleta e processamento de resíduos, com foco na conscientização da população são tendência para minimizar o impacto no meio ambiente.

