

Como funciona uma pesquisa na Doctoralia?

No nosso diretório, os pacientes podem inserir palavras-chave num motor de pesquisa digitando conceitos como:

- a. sintomas / doenças
- b. motivo da visita / serviço
- c. categoria / especialidade médica
- d. nomes dos médicos

As consultas podem ser filtradas por cidade, região ou distrito.

Por exemplo, para consultas on-line, os pacientes podem optar por localizar ou não a sua pesquisa, dependendo das suas necessidades. Sabemos que os pacientes preferem consultar médicos mais próximos da sua localização, mas num momento de emergência, como nos ensinou a experiência COVID, não queremos excluir nenhuma opção. Os pacientes podem encontrar um médico disponível para uma consulta on-line, não importa onde o especialista esteja localizado.

Após fazer a pesquisa, **os pacientes podem aperfeiçoar a pesquisa usando um ou alguns dos filtros** mostrados na parte superior da página de resultados, tais como **consulta on-line disponível, doenças, serviços, seguros e métodos de pagamento**. Por último, também é possível ver apenas médicos que atendem **crianças**, assim como apenas especialistas com uma **agenda on-line** que pode ser reservada e escolher o **tipo de perfil** (médico ou clínica).

Cada resultado da pesquisa é orientado ao paciente. O nosso diretório é direcionado para ajudar aos pacientes e permitir que façam as suas escolhas de forma independente, de acordo com as suas necessidades. É por isso que os resultados da pesquisa e a classificação dos médicos são personalizados para cada paciente e todas as consultas. **Portanto, os resultados podem variar dinamicamente diariamente**, à medida que embarcamos em novos médicos todos os dias e a cada hora, e nosso objetivo é garantir que tenhamos um resultado adequado às necessidades de cada paciente.

Quais os fatores que determinam a posição dos médicos e clínicas na lista de resultados?

Temos em conta uma variedade de fatores, cada um deles focado na experiência do paciente. As mais importantes são as consultas dos usuários: os nossos rankings são baseados principalmente nas métricas dos pacientes. **Isso significa que classificamos os perfis dos médicos com base em quão "atraentes" e relevantes são para os pacientes e se eles fornecem uma melhor experiência para o paciente.**

Como os resultados da pesquisa são exclusivos para cada utente, eles oscilam dinamicamente de acordo com a consulta iniciada por cada um deles, com a **disponibilidade do médico específico** e, por último, mas não menos importante, com os **filtros** usados na lista de resultados.

As necessidades dos médicos, assim como as dos pacientes, são únicas e podem diferir de uma especialidade para outra. Por esse motivo, um dos nossos pilares mais fortes é a nossa equipa de **gerentes de conta**: agentes de sucesso de clientes dedicados e profundamente treinados, seguindo e orientando os nossos clientes com apenas um objetivo: **torná-los bem-sucedidos**. O trabalho deles é ajudar os médicos a manter seus perfis atualizados, entender suas necessidades e apoiá-los para otimizar o uso de nosso produto.

Por outro lado, também é verdade que existem algumas ações reconhecidas que os médicos podem querer seguir para ter melhores perfis e uma conversão muito boa do seu tráfico em mais reservas e críticas. Vamos vê-los!

1. Estar disponível

Os usuários acedem à nossa plataforma para procurar um médico e marcar uma visita on-line. É por isso que ter uma agenda ativada e reservada é crucial. Queremos apresentar uma variedade de médicos que os usuários podem reservar de forma on-line para que a experiência de reserva de pesquisa seja concluída. Sabemos que **os critérios de pesquisa de nossos usuários diferem**: alguns usuários acedem à nossa plataforma com casos de emergência, alguns precisam marcar uma visita que não é urgente, mas que se encaixa em sua programação. Recomendamos publicar no perfil todos os espaços disponíveis (acontece que os pacientes também precisam de um médico no fim de semana) e mantê-los atualizados.

2. Seja atraente

Na fase "explorar", quando os usuários pesquisam médicos e os comparam, é importante que você chame a atenção deles e forneça todos os detalhes necessários para que um potencial paciente tome uma decisão final. **Verifique se o seu perfil é atraente, preciso e atualizado**:

- carregar uma foto de perfil adequada
- faça uma lista de todos os serviços que você oferece com preços / coberturas de seguros (é quase impossível para os pacientes marcarem uma visita se não souberem o preço ou se o seguro será coberto)
- verifique se a descrição do seu perfil é completa e precisa (descreva a sua experiência e conhecimento; não se esqueça de informações práticas tais como, que tipo de paciente você trata, quais os que idiomas fala, como eles podem chegar ao seu consultório).

3. Comentários importam

Sabemos que nossos pacientes estão lendo as opiniões de outros pacientes e essas opiniões influenciam suas escolhas. É por isso que os médicos devem estar **abertos a análises de pacientes**. As opiniões são uma fonte independente de informações e aumentam a atratividade do seu perfil. Também é bom responder a críticas, positivas ou críticas. Isso mostra que você está envolvido no seu trabalho e se comunica com os pacientes, o que desempenha um papel importante no processo de decisão.

Acreditamos que as avaliações são um fator importante na avaliação da experiência de reserva de um paciente. No entanto, isso não significa que levamos em conta apenas o número de comentários: também consideramos a qualidade e a atualidade dos mesmos.

Quais tipos de perfis um médico ou uma clínica podem ter no Doctoralia?

Nossos clientes podem optar por ter:

1. **Um perfil BÁSICO** - é uma conta gratuita que permite aos profissionais da área da saúde criarem seu próprio perfil e inserir detalhes básicos sobre sua profissão e experiências.
Por exemplo: um cliente pode receber as avaliações dos pacientes com um perfil básico, mas não pode receber reservas on-line, pois a reserva do calendário é um recurso dedicado aos perfis PREMIUM e FIRST Class.
2. **Um perfil PREMIUM** - essa opção fornece acesso a mais serviços e recursos, permitindo que os clientes sejam mais visíveis, convertam seu tráfego em reservas e forneçam mais serviços a seus pacientes.
Por exemplo: se um cliente tem um perfil PREMIUM, os pacientes podem marcar uma visita on-line em cada perfil. Os médicos também podem gerenciar suas visitas usando nossa agenda e se beneficiar de muitos outros recursos interessantes.
3. **Um perfil First Class** - nesse caso, os clientes que desejam pagar taxas adicionais podem ter uma posição mais alta em nossos rankings de pesquisa em comparação com outros tipos de perfis. Este tipo de perfil está disponível apenas na Polônia, Espanha, México, Brasil, Chile, Colômbia, Argentina, Peru e Portugal. Por favor, verifique se existe um limite de 10 perfis por especialização ou cidade. No caso de ter ultrapassado esse limite de 10 perfis, podemos recusar a inserção de perfis adicionais como o de Primeira Classe.