



Passo a passo para
**fidelizar pacientes
de nutrição**



Momena

A fidelização de pacientes na área de nutrição nem sempre é uma tarefa fácil. Isso acontece porque os nutricionistas lidam com aspectos sensíveis: o paciente deseja ver mudanças em pouco tempo e pode se frustrar ou até se constranger caso não alcance o resultado esperado. Ou seja, os profissionais lidam com uma alta incidência de abandono dos tratamentos nutricionais.¹

Por outro lado, a prevalência de excesso de peso e a obesidade tem crescido no Brasil e a estimativa para 2030 é de que o índice de pessoas com excesso de peso seja de 68% da população e 26% com obesidade.²

Índices de excesso de peso no Brasil²

2006

42,6%

2019

55,4%

2030

68%

Índices de obesidade no Brasil²

2006

11,8%

2019

20,3%

2030

26%

Motivos do abandono do tratamento para perda de peso:



A não percepção da perda de peso pode levar à descrença no tratamento, induzir o desânimo e desencadear um quadro de ansiedade.¹



Atitude do nutricionista com relação ao paciente e ao tratamento. Ou seja, a postura profissional influencia a satisfação e persistência do paciente.¹



Dieta restritiva e mudança de hábitos. As pessoas têm dificuldades em lidar com a restrição quantitativa e em mudar a rotina.¹

Confira estratégias que podem ser adotadas no dia a dia de atendimento para diminuir as chances de abandono do tratamento e fidelizar seus pacientes!



Invista no **relacionamento**

- Coloque-se disponível para dúvidas e incentivo por outras formas de contato para além da consulta;
- Crie o hábito de perguntar como o paciente se sente naquele período e considere suas emoções;
- Pense em um mimo que demonstre seu cuidado com a saúde dele, como amostras e receitas;
- Faça uso de ferramentas que possam facilitar o dia a dia de tratamento, assim como agregar à experiência do paciente, como aplicativos e softwares para nutricionistas;
- Deixe espaço para que seu paciente fale sobre suas expectativas em relação ao tratamento e entenda o seu núcleo familiar, de trabalho e de amigos (até mesmo para saber como adequar o plano, se necessário).¹

Invista no seu consultório

- Proporcione conforto, crie um ambiente agradável e valorize seu diferencial.

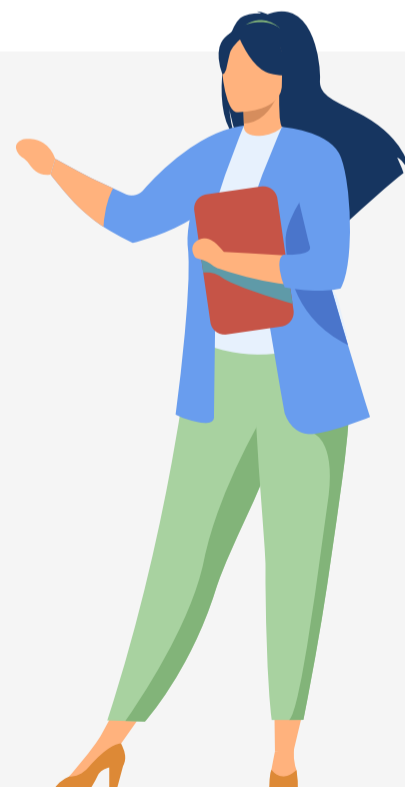
Quanto maior a satisfação do paciente com o tratamento e suporte recebido, menor a probabilidade de abandono.¹ E-books e outros materiais informativos podem ajudar a incentivá-lo!



Ofereça um atendimento de excelência

- Tenha flexibilidade ao montar o plano alimentar junto ao paciente e coloque opções para que ele escolha os alimentos que prefere;
- Mostre que o tratamento e o plano são pensados de acordo com a rotina, preferência e estilo de vida do paciente. Ou seja, são individualizados.

A falta de empatia do nutricionista está entre fatores motivadores do abandono de tratamentos.¹ Portanto, ouça com atenção suas demandas, mostre que você entendeu suas dificuldades e está disposto a ajudar.





Pós-consulta

- Envie conteúdos interessantes – com permissão - e mantenha o contato aquecido mesmo quando as consultas se tornarem mais espaçadas;
- Se não conseguir produzir novos materiais com frequência, há opções interessantes e confiáveis para compartilhar como o Guia para uma Alimentação Saudável em Tempos de Covid-19, da Associação Brasileira de Nutrição;
- Colha feedbacks dos seus pacientes e entenda o que pode ser aprimorado;
- Coloque-se à disposição para sanar dúvidas ou mesmo para trocar o plano alimentar feito inicialmente, se necessário.



Referências:

1. SANTIAGO, Luciana Alves Cangerana. Probabilidade de abandono de tratamento nutricional para perda de peso de indivíduos com sobrepeso e obesidade: uma análise quali-quantitativa. São Paulo, 2020. Disponível: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/89/89131/tde-17122021-165023/publico/Luciana_Alves_Cangerana_Santiago_DO_Corrigida.pdf
2. A Epidemia de Obesidade e as DCNT: Causas, custos e sobrecarga no SUS. Disponível: <https://rezendelfm.github.io/obesidade-e-as-dcnt/>