

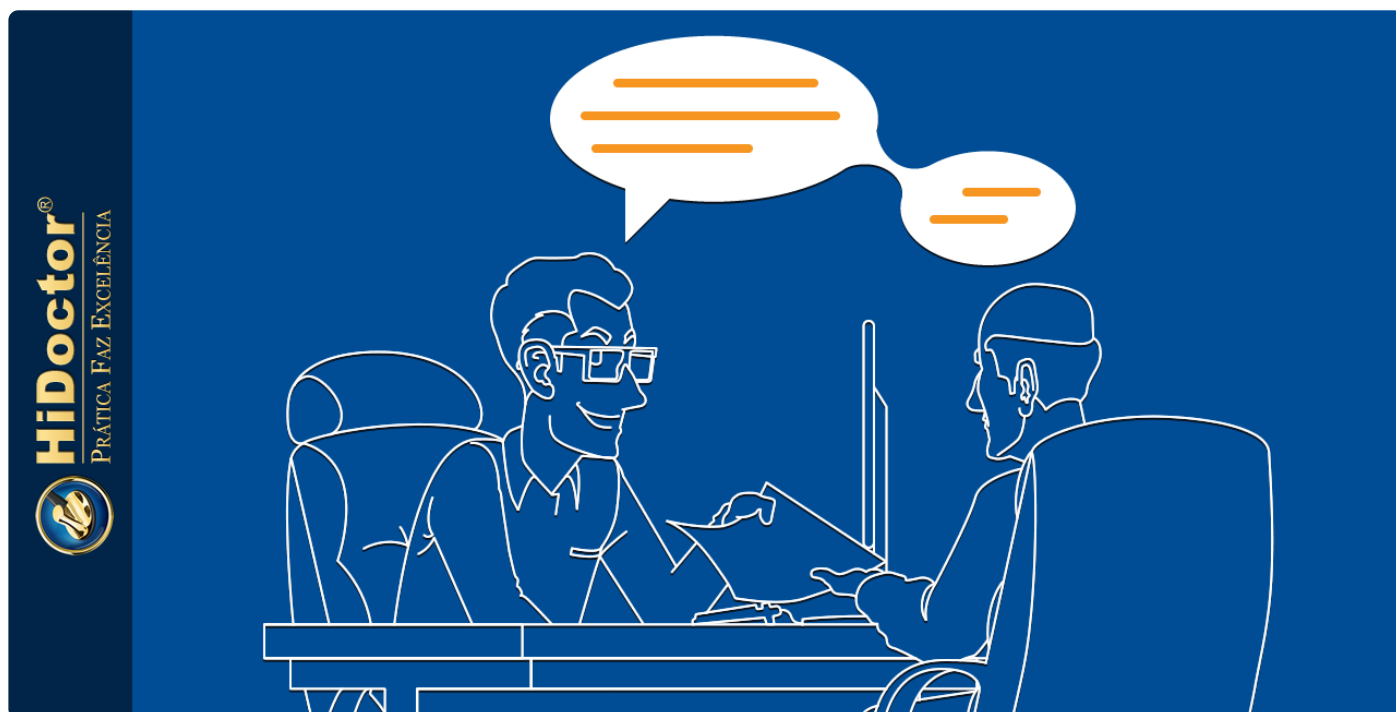
HiDoctor® Blog

Estratégias essenciais para melhorar os cuidados de saúde

Na medicina a atenção está cada vez mais focada no que as organizações de saúde podem fazer para melhorar o engajamento do paciente, buscando conseguir melhores resultados de saúde. Uma estratégia clara para reter pacientes e atrair novos é uma parte essencial da prestação de cuidados consistentes e de qualidade.

Usar um [excelente software médico](#) é importante para essa estratégia, mas apenas isso não é suficiente. Hoje, os médicos devem responder às demandas dos pacientes por conveniência e acesso – incluindo presença online, agendamento facilitado e maior contato e informações.

O engajamento bem-sucedido advém do compromisso com a comunicação clara e eficaz. Isso requer atenção aos lados tecnológico e humano da [experiência do paciente](#).



Indo além de uma hora por ano

O tempo que os médicos e os pacientes passam cara a cara é para comunicação, observação, diagnóstico preliminar e confirmação diagnóstica. Essas conexões podem

ser promovidas pelo uso de um software médico que permita que os médicos mantenham contato visual e passem mais tempo ouvindo do que digitando.

Mas muitas vezes a visita ao consultório produz uma experiência menos que satisfatória para todos. De acordo com os Centros de Controle e Prevenção de Doenças^[1], do Estados Unidos, por exemplo, os americanos têm em média 2,78 consultas anuais ao médico. E, de acordo com a *Statista*^[2], 84% dos encontros com pacientes são de **9 a 24 minutos**.

Isso significa que o paciente americano médio gasta apenas cerca de uma hora por ano em contato direto e cara a cara com um médico. No Brasil, as médias também não são muito diferentes disso.

É difícil conseguir muito em apenas 60 minutos. Mas existem maneiras de superar os limites do tempo e conseguir uma melhor conexão com os pacientes mesmo no curto intervalo de uma consulta de rotina, e também em outros momentos.

A importância da comunicação não verbal

Um estudo^[3] de janeiro de 2016 observou a **importância da comunicação**, incluindo linguagem corporal e pistas não verbais, na relação médico-paciente.

"A comunicação não verbal pode transmitir uma sensação de calor, empatia, carinho, segurança e apoio. Por outro lado, também pode refletir o desinteresse, o tédio, a raiva, a irritação ou a descrença de um médico."

A implicação é clara: os médicos podem criar melhores conexões com os pacientes fazendo o que várias gerações fizeram nos cruzamentos ferroviários: pare, olhe e escute. Ao prestar atenção à linguagem corporal e humor dos pacientes, os profissionais podem coletar pistas sobre a saúde física e mental.

Importante lembrar, é claro, que a comunicação não verbal vale para os dois lados, de modo que os médicos também devem estar atentos à própria postura, gestos, etc. enquanto se comunicam com os pacientes, passando a mensagem correta e desejada.

Expandindo o significado da experiência do paciente

Uma implicação igualmente importante desses achados é que os profissionais precisam expandir sua compreensão da experiência do paciente além dos limites da visita ao consultório. De fato, a experiência de atendimento do paciente começa no momento em que ele começa a procurar um médico.

Seu consultório tem **visibilidade online**? Você oferece opções de **agendamento online**? Eles podem entrar em contato facilmente com você – antes, durante e após a visita?

Os pacientes são cumprimentados quando chegam e se sentem bem recebidos? Há um mundo de diferença entre um consultório que facilita o cadastro dos pacientes e aqueles que exigem uma série de papéis repetitivos cujas informações deveriam ter sido solicitadas eletronicamente antes que o paciente passasse pela porta.

Uma estratégia tripla para um melhor engajamento

- Comece com um software médico poderoso, completo e flexível.
- Expanda a compreensão de toda sua equipe sobre a experiência do paciente para incluir a jornada completa, desde o agendamento até o acompanhamento.
- Implemente ferramentas para se conectar e se comunicar com os pacientes.

Não há garantias na vida – ou na saúde. Mas adotar uma estratégia tripla para criar a experiência ideal do paciente pode transformar os consultórios, tornando a medicina mais responsiva e mais humana.

...

Referências

[1] *National Ambulatory Medical Care Survey: 2016 National Summary Tables*, disponível em <https://www.cdc.gov>.

[2] *Amount of time U.S. primary care physicians spent with each patient as of 2018*, disponível em <https://www.statista.com>.

[3] *Assessing effective physician-patient communication skills: "Are you listening to me, doc?"*, disponível em <https://www.ncbi.nlm.nih.gov>.

...

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório, com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Artigo original disponível em:

"Estratégias essenciais para melhorar os cuidados de saúde " - **HiDoctor® Blog**
Centralx®