

HiDoctor® Blog

Como combinar ótimas ferramentas e ótimas atitudes para proporcionar ótimas experiências

Os pacientes de hoje têm a sorte de viver em uma era de descobertas e avanços médicos notáveis. Entre 1940 e 2020, a expectativa de vida no Brasil passou de cerca de 45 anos para mais de 75 anos, de acordo com dados do IBGE. Graças à detecção precoce e a melhores tratamentos, as taxas de mortalidade por muitas formas de câncer continuam a diminuir. A medicina genética e os novos medicamentos oferecem uma enorme promessa para curar até as doenças mais raras e debilitantes.

Enquanto avanços médicos dramáticos alcançam as manchetes, a maioria dos pacientes e os consultórios e clínicas médicas se concentram todos os dias em um objetivo mais modesto – criar a **melhor experiência possível para o paciente** durante cada encontro médico.

Fazer isso exige ótimas ferramentas tecnológicas da área de saúde e pensamento inovador e flexível em toda a organização médica.



Cinco recomendações principais

Um artigo recente do *HealthCatalyst*^[1] cita cinco recomendações principais para melhorar a experiência de atendimento do paciente. Embora todas as cinco sejam úteis, o primeiro e o último itens dessa lista são particularmente intrigantes.

- Use a satisfação do paciente como uma medida de equilíbrio – não um fator determinante para resultados
- Avalie equipes de atendimento inteiras – não provedores individuais
- Use análises dos cuidados em saúde para entender e agir sobre os dados
- Aproveite tecnologias inovadoras
- Melhore o envolvimento dos funcionários

Atendimento personalizado

Considere a primeira recomendação. Atualmente há uma ênfase crescente na melhoria dos resultados dos pacientes, e os médicos e consultórios são recomendados a [medir a satisfação do paciente](#).

No entanto, os autores do *HealthCatalyst* apontam que atingir objetivos específicos não é suficiente para garantir um atendimento excelente. Reduzir o tempo de hospitalização, por exemplo, pode ser alcançado ao custo de dar alta a alguns pacientes cedo demais. Fechar as lacunas das necessidades de cuidados em saúde atendendo mais pacientes é um objetivo comum. Ainda assim, o sucesso é definido não apenas pelo número de exames, mas por sua eficácia na detecção e diagnóstico preciso de doenças.

Além disso, alguns pacientes podem receber o melhor atendimento possível e ainda assim expressarem insatisfação porque são diagnosticados com uma condição com risco de vida.

A chave para os médicos e suas equipes é alcançar o equilíbrio: [use a tecnologia adequadamente](#), adotando uma abordagem personalizada e compassiva durante cada encontro com o paciente. Fazer isso pode ajudar a garantir que os pacientes fiquem mais satisfeitos com seus cuidados e mais otimistas sobre seus tratamentos, levando então ao que todos desejam: melhores resultados de saúde.

Foco no envolvimento dos funcionários

As três recomendações intermediárias – avaliar equipes de atendimento como um todo e usar análises e tecnologia – devem ser familiares a todo consultório médico moderno.

É essa recomendação final – aprimorar o envolvimento dos funcionários – que aborda um tema novo e útil.

Hoje, muitas organizações maiores, observa o artigo da *HealthCatalyst*, criaram um cargo de “diretor de experiência do paciente”, um indivíduo responsável por coisas como o design das instalações, o treinamento de funcionários e iniciativas de engajamento.

Em vez de colocar o ônus da saúde principalmente nos pacientes – incentivando-os a manter suas consultas, tomar seus medicamentos adequadamente e manter contato – essas organizações reconhecem que os cuidados de saúde são uma verdadeira parceria. Quanto mais treinados os médicos e a equipe, mais naturalmente seus [fluxos de trabalho](#) diários criarão ótimas experiências para o paciente.

Lembre-se da arte da medicina

A base da medicina hoje, portanto, não se refere principalmente ao resultado final, seja financeiro ou qualquer métrica específica vinculada a resultados e desempenho. Pelo contrário, é um reconhecimento que o primeiro chamado do profissional médico é praticar a arte da medicina.

Avanços notáveis são feitos a cada ano. Novos medicamentos que salvam vidas estão sendo desenvolvidos e a tecnologia na área de saúde continua a crescer em utilidade e sofisticação. Mas nada pode – ou jamais deveria – substituir a habilidade, [o cuidado e a compaixão](#) que os médicos trazem à sua profissão todos os dias.

...

Referências

[1] *The Top Five Recommendations for Improving the Patient Experience*, disponível em <https://www.healthcatalyst.com/insights/patient-satisfaction-and-outcomes-five-recommendations>.

...

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



Centralx®

Artigo original disponível em:

"Como combinar ótimas ferramentas e ótimas atitudes para proporcionar ótimas experiências " - **HiDoctor® Blog**

Centralx®