

Como criar um consultório médico centrado no paciente

O cenário de saúde em constante mudança continua a desafiar consultórios médicos. A cada ano, consultórios particulares podem perder até 25% de sua base de pacientes, de acordo com a *American Medical News*. A pesquisa constatou que a maioria dos pacientes muda de consultório devido a fatores que os médicos podem controlar, como [tempos de espera](#), erros de cobrança, falta de acompanhamento ou mau atendimento ao cliente.^[1]

Em todos os setores, as empresas inteligentes reconhecem que custa muito menos manter os clientes existentes do que atrair novos. A implementação de soluções centradas no paciente pode melhorar a satisfação, o engajamento e a [retenção do paciente](#), além de aumentar a lucratividade de seu consultório.

Pacientes felizes sempre levam a médicos felizes. E médicos felizes levam a uma equipe feliz. E assim por diante.

Se seu objetivo é criar um consultório mais centrado no paciente, você provavelmente está se perguntando como manter cuidados de saúde de qualidade com maior participação do paciente. E você provavelmente está se perguntando como fazê-lo sem se sobrecarregar e sem aumentar a complexidade do [fluxo de trabalho](#).

Especialistas do setor afirmam que seu objetivo deve realmente se concentrar em ajudar os pacientes a desempenhar um [papel ativo em sua experiência](#) na área da saúde. Essa abordagem holística tem muitos benefícios.

A seguir você confere como pode criar um consultório centrado no paciente.



Simplifique o processo de agendamento e cadastro do paciente

Uma pesquisa da *Software Advice* com 5.000 pacientes constatou que 97% estavam frustrados com o tempo de espera.^[2] Usar um sistema de [agendamento online](#) pode trazer benefícios em dobro. Além de tornar a marcação mais prática para o paciente, no momento da solicitação de agendamento ele mesmo já preenche seus dados pessoais do cadastro, que são importados automaticamente para o software médico quando a consulta é confirmada. Dessa forma, o processo de cadastro no consultório se torna bem mais rápido, uma vez que os dados principais já estarão preenchidos.

Essa é uma conveniência que os pacientes desejam. De fato, quase 60% dos pacientes escolheriam um profissional que oferecesse a capacidade de preencher seus dados online antes de uma consulta.^[2]

No HiDoctor® o agendamento online pode ser integrado à agenda do software para garantir essa facilidade aos pacientes, trazendo também maior eficiência e produtividade para a recepção.

Minimize a frustração do paciente enquanto ele espera

Uma maneira gratuita de melhorar a [experiência do paciente](#) é fazer com que a recepção informe o tempo de espera estimado e vá atualizando o paciente sobre esse tempo. De fato, 80% dos pacientes disseram que isso minimizaria sua frustração.^[2]

Fornecer atualizações aos pacientes indica que você valoriza o tempo deles tanto quanto o seu. Como resultado, os pacientes se sentem respeitados, em vez de apenas mais um número. Eles também irão entender melhor se souberem que você está lidando com uma emergência. Se houver um tempo de espera prolongado devido a uma situação inesperada, 70% dos pacientes pesquisados disseram que um pedido de desculpas do médico os ajudaria a serem mais compreensivos.^[2]

Enquanto seus pacientes estiverem esperando, mantenha-os ocupados. Sim, é uma piada velha que os consultórios médicos apenas estocam revistas antigas. Vá além de manter a última edição da 'Caras' e forneça Wi-Fi gratuito, ou coloque uma TV na [sala de espera](#). O *Software Advice* relata que 60% dos pacientes dizem que o acesso gratuito à internet reduziria a frustração.^[2] Permita-os checarem seus e-mails, verificarem o Facebook ou jogar um joguinho no celular enquanto esperam. É uma cortesia fácil que faz uma enorme diferença.

Apoie o desejo de seus pacientes por informações sobre saúde

Recorrer à internet para descobrir mais sobre algo é uma segunda natureza. A maioria dos médicos tem pelo menos uma história sobre um paciente que consultou com o Dr. Google. As informações resultantes podem se tornar uma "receita para o medo", uma descrição adequada de um artigo do *New York Times* sobre sites voltados para temas de saúde.^[3]

Uma pesquisa anual, "*Pulse of Online Health*", descobriu que os sites mais populares para esse tipo de pesquisa nos Estados Unidos são o *WebMD* e a Wikipedia; no entanto, os sites têm uma classificação alta nos resultados de busca devido à facilidade de uso, não à confiabilidade percebida.^[4]

Surpreendentemente, os pacientes (95%) consideram os médicos a fonte mais confiável de informações médicas, de acordo com os resultados do "*Pulse of Online Health*".^[4]

Apoie o desejo de seus pacientes de saber mais. O fornecimento de materiais educativos é um princípio essencial na tomada de decisões compartilhada e pode ajudar os pacientes a obter melhores resultados de saúde.

Menos da metade dos pacientes que enfrentam uma decisão médica relataram que seu médico lhes perguntou sobre seus objetivos e preocupações com o tratamento, de acordo com um documento de discussão do *Institute of Medicine*. Além disso, mais de

80% queriam que seus profissionais ouvissem, 80% queriam saber a verdade completa de seu diagnóstico e 70% queriam entender os riscos do tratamento.^[5]

É importante dar oportunidade ao paciente para tirar suas dúvidas e então respondê-las de modo claro. Direcione o paciente para fontes confiáveis, indicando sites, vídeos, artigos, etc. nos quais ele possa buscar conhecer melhor sobre sua condição. Tenha em seu computador documentos com informações importantes sobre as principais condições que trata e imprima-os para dar aos pacientes quando necessário.

Ter um site próprio, onde você publica informações sobre condições e prevenção, é uma ótima forma de garantir que os pacientes tenham acesso a uma fonte de informação confiável, e ainda ajuda a engajá-los com seu consultório.

Por fim, a campanha *Ask Me 3*, da Fundação Nacional de Segurança do Paciente dos Estados Unidos, promove uma comunicação mais forte entre o médico e pacientes, buscando a alfabetização em saúde através do incentivo aos pacientes a fazer aos médicos essas três perguntas básicas, porém críticas:

1. Qual é o meu principal problema?
2. O que preciso fazer?
3. Por que é importante fazer isso?^[6]

Você também pode compartilhar essa orientação com seus pacientes em seu site e mídias sociais, para que eles adotem o hábito de sempre fazer essas três perguntas em suas consultas médicas.

Mantenha contato com o paciente e busque o engajamento

Para garantir a melhor experiência para o paciente, e em consequência melhores resultados de saúde, você deve buscar o [engajamento do paciente](#) não apenas com o consultório, mas com seu próprio tratamento e sua saúde.

O engajamento começa antes mesmo da visita ao consultório, quando o paciente realizou seu agendamento e então recebe [lembretes da consulta](#) por e-mail, confirmação do horário no celular, etc. Essas interações já criam um vínculo e enriquecem a experiência.

Após a consulta também é importante que o paciente tenha um canal de comunicação com o consultório, podendo tirar dúvidas que apareçam quanto ao tratamento,

medicamentos, etc. Aproveite esse momento também para pedir feedback ao paciente, enviando um [formulário de satisfação do paciente](#), por exemplo. Isso além de demonstrar que o consultório se importa com o que o paciente pensa, também é a melhor forma de descobrir os pontos onde seu consultório pode melhorar.

O envio por parte do consultório de mensagens ocasionais por e-mail ou para o celular do paciente, para checar se está tudo bem, ou para enviar informações interessantes, estabelece a confiança do paciente no serviço prestado pelo consultório, fazendo-o e se sentir amparado e facilitando o comprometimento com o devido tratamento e acompanhamento.

...

As melhores soluções centradas no paciente aumentam sua satisfação e seu engajamento, além de aumentar a receita do consultório.

O HiDoctor® oferece ferramentas completas para que o foco do seu consultório possa estar no paciente. A tecnologia garante maior eficiência nos processos, melhor engajamento, maior satisfação e produtividade para o consultório.

Referências

[1] *What Makes Patients Loyal?*, disponível em [American Medical News](#).

[2] *The Cure for Wait-Time Woes Industry View Report*, disponível em [Software Advice](#).

[3] *A Prescription for Fear*, disponível em [New York Times Magazine](#).

[4] *Pulse Online Search*, disponível em [PR Newswire](#).

[5] *Communicating with Patients on Health Care Evidence*, disponível em [The National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. Health and Medicine Division](#).

[6] *Ask Me 3*, disponível em [National Patient Safety Foundation](#).

...

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório. A Centralx® conta 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 criar um consultório médico centrado no paciente " - HiDoctor® Blog

Centralx®