

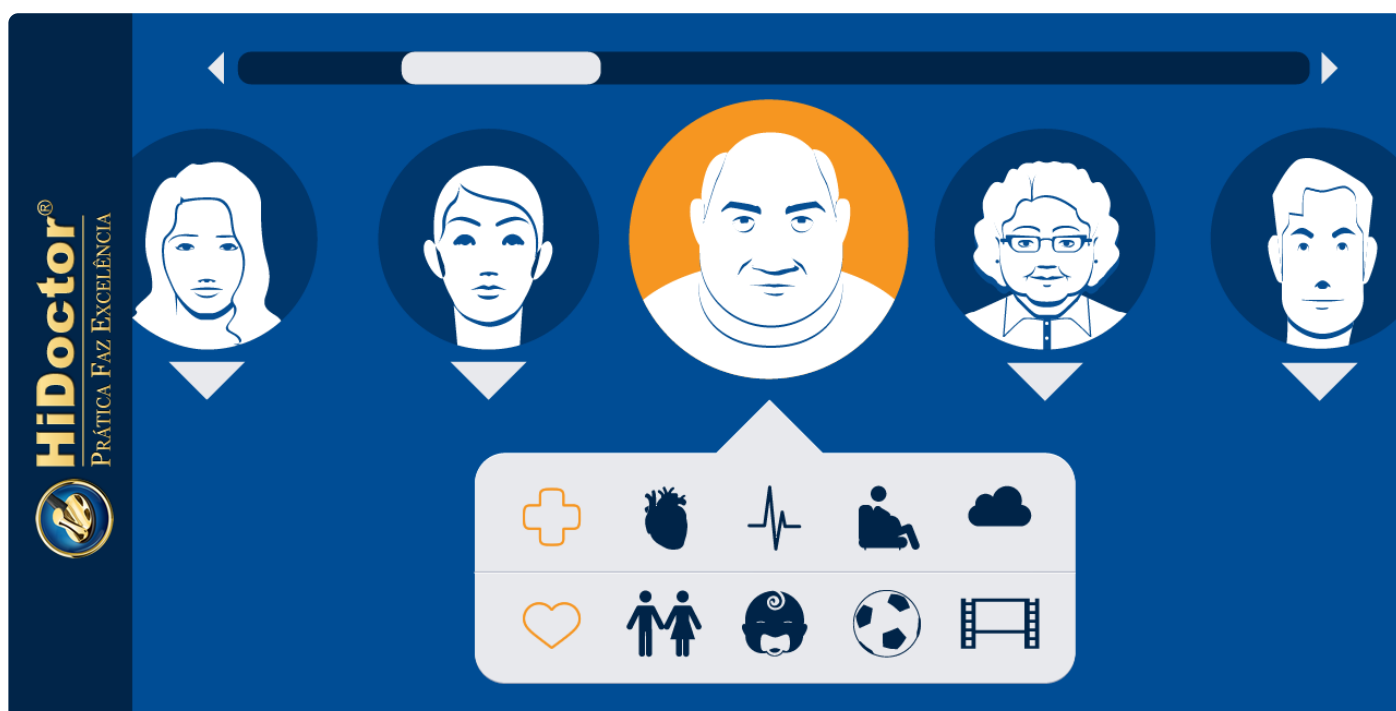
HiDoctor® Blog

Personalização no atendimento médico - conquiste seus pacientes

A experiência do paciente é uma jornada que afeta todos nós, em todos os momentos de nossas vidas. Planejamos uma nova adição à família. Ossos quebram. Nós inesperadamente ficamos doentes. Os profissionais de saúde precisam entender as expectativas diferentes e variáveis dos **consumidores de saúde** para criar conexões pessoais ao longo da vida e serviços personalizados que evoluem com o paciente em sua jornada.

Em pesquisas da *PwC* e do *GE Healthcare Camden Group**, alguns pontos interessantes foram observados:

- 73% dos consumidores indicaram a experiência do atendimento como um fator importante em suas decisões ao optar por um produto ou serviço.
- 81% dos pacientes estão insatisfeitos com sua experiência atual de atendimento em saúde.
- 64% dos executivos da área de saúde reportam ter informações insuficientes a respeito dos consumidores, e isso se torna uma barreira para atingir as expectativas dessas pessoas.



Claramente, há muito espaço para evolução no quesito de buscar conhecer melhor os pacientes e então, através disso, encontrar maneiras de oferecer um atendimento personalizado, capaz de **melhorar a experiência** durante toda a jornada dos cuidados de saúde.

E então, como é possível personalizar o atendimento aos pacientes? Confira a seguir.

O valor de uma experiência personalizada

Em nosso mundo altamente digitalizado e orientado por dados, os consumidores de hoje esperam que as empresas os conheçam, ofereçam produtos com base em compras anteriores, antecipem necessidades com base em interações com a empresa e adaptem mensagens para que sejam especificamente projetadas para eles. Não é de surpreender que os pacientes (que também são consumidores) esperam o mesmo nível de personalização de seus profissionais de saúde.

Na experiência do atendimento médico, a personalização vai além do fator de criar conveniência e facilidades, como acontece em outras áreas. Quando se trata de saúde, a personalização pode significar maior confiança no médico, uma melhor comunicação com mais clareza e objetividade, maiores chances de adesão aos tratamentos e recomendações e, conseqüentemente, **melhores resultados de saúde** para os pacientes, afetando diretamente a qualidade de vida deles.

Por esses fatores, o valor de uma experiência personalizada é enorme, e os pacientes estarão dispostos a pagar a mais para ter um atendimento diferenciado e construir uma relação de confiança e duradoura com seu médico.

Conhecendo melhor os pacientes

Não é possível falar em atendimento personalizado se você não conhecer seus pacientes. Esse é o primeiro passo. Para tanto, algumas estratégias podem ser utilizadas.

Se for a primeira consulta do paciente, esse atendimento deve ser mais longo para permitir discutir não apenas as queixas atuais do paciente, mas conseguir montar sua ficha com o histórico de saúde o mais completo possível. Além da coleta de todos os dados médicos, conversar de modo informal para conhecer o lado pessoal também é fundamental. Os hábitos, gostos, o ambiente em que vive, o que faz, a personalidade do paciente, todos são fatores que vão além de ajudar na construção da confiança e da relação médico-paciente, eles podem ser influenciadores de condições de saúde e sintomas apresentados.

Além disso, outro ponto importante que deve ser conhecido são as expectativas do paciente quanto ao atendimento médico e o tratamento. Saber o que ele espera obter como resultados irá ajudar a personalizar o atendimento em busca desses mesmos objetivos, ou talvez reorientar o paciente caso suas expectativas não sejam realistas ou possíveis da forma como ele espera, para que não haja frustração com a experiência.

Quando já tiver esse conhecimento inicial dos pacientes – com todas as informações devidamente anotadas – o próximo passo é ouvir a **opinião** deles a respeito do próprio atendimento que receberam. Além de demonstrar que se importa com o **feedback** deles, essa será uma ferramenta a utilizar para personalizar o atendimento de cada um de acordo com aquilo que eles acharam positivo no atendimento e, principalmente, o que acharam que pode melhorar.

Atendimento humanizado e centrado no paciente

Provavelmente será difícil oferecer um atendimento personalizado se o consultório não tiver o paciente como o centro de todos os seus processos. Um **consultório centrado no paciente** por definição já tem como principal objetivo e missão ajudar os pacientes da melhor forma possível e adaptar todos os processos envolvidos no atendimento para garantir que cada paciente tenha uma excelente experiência no atendimento, proporcionando os melhores resultados.

Esse conceito se mistura também com o que tanto se fala sobre o **atendimento humanizado**, que nada mais é do que exercer a medicina oferecendo ao paciente toda a atenção e cuidados dos quais ele precisa, ao invés de tratá-lo como um número, como mais um paciente que deve ser atendido em 10 minutos para que o próximo possa entrar, algo que, infelizmente, é uma realidade em vários sistemas de saúde em todo o mundo.

Quando o paciente é tratado de forma atenciosa, empática e preocupada desde o primeiro contato, e inclusive após a consulta, por todos os membros da equipe, a própria percepção desse cuidado humanizado dispensado a ele já garante que sua experiência com o atendimento médico seja personalizada. Isso ocorre pois ele se sente único e reconhece que suas preocupações pessoais são compreendidas e respeitadas.

Sem dúvida, o atendimento mais personalizado que você pode oferecer é tão simples quanto seguir o fato mais óbvio: reconhecer que cada paciente é único e tratá-lo de acordo com suas especificidades.

Os dados dos pacientes – integração, personalização e disponibilidade

A personalização do atendimento pode parecer algo que irá exigir maiores tempos de consulta, ocasionando em menos atendimentos diários, o que claramente pode levar a uma preocupação com uma diminuição na receita do consultório. Porém, esse não precisa ser necessariamente o caso se o médico dispor de ferramentas que podem ajudá-lo.

São muitos os pacientes que você possui, com novos pacientes chegando com frequência. Conhecer cada um deles e se lembrar de todos os detalhes a cada consulta é praticamente uma missão impossível. Por isso o maior aliado do médico para um atendimento personalizado é [prontuário eletrônico do paciente](#).

Contar com uma ferramenta completa que ajude no registro prático e ágil de dados é indispensável para que todos os dados que são importantes possam ser coletados a cada consulta, bem como facilmente acessados nas consultas posteriores, tudo isso sem tomar todo o tempo e atenção do médico, já que o foco deve estar no paciente, em primeiro lugar, e não na anotação de dados olhando para um computador.

Para tanto, alguns quesitos são de grande importância no prontuário eletrônico: a praticidade e integração no momento de registro dos dados; a [personalização do prontuário](#) de acordo com as necessidades do atendimento; e a disponibilidade e facilidade de acesso aos dados registrados.

No primeiro quesito, deve haver integração com a recepção para que o paciente não precise se repetir. No momento do cadastro na recepção, as informações básicas do paciente são registradas, já criando sua ficha. No momento do atendimento, o médico abre essa ficha criada para completá-la com os dados médicos, estando ciente dos dados que a recepção já coletou. Tanto na recepção quanto no atendimento, o prontuário deve ser fácil e prático de usar, para um registro ágil dos dados. Uma [interface inteligente](#) que permita abrir e utilizar diversas fichas do prontuário simultaneamente, por exemplo, faz enorme diferença para um uso eficiente.

Quanto à personalização do prontuário, a importância está em possuir formulários apropriados para suas necessidades, que irão permitir não apenas registrar os dados de forma mais simples, como também mais completa e gerando outros dados automaticamente, como gráficos, cálculos, etc. O prontuário eletrônico do HiDoctor®, por exemplo, permite que o médico construa seus próprios [formulários personalizados](#), ou se preferir procure e baixe formulários específicos de sua especialidade em uma

biblioteca que dispõe de milhares de formulários construídos por outros médicos especialistas, com todos os formulários sendo totalmente integrados ao prontuário para uso de quantos forem necessários na ficha de cada paciente.

Por fim, ter uma ferramenta de prontuário eletrônico e manter o registro completo do histórico dos pacientes não terá muito valor se em certos momentos você não consegue acessar os dados. O prontuário eletrônico precisa ter **total disponibilidade** para garantir que você nunca fique impossibilitado de consultar a ficha de um paciente ou registrar novos dados em uma consulta. Se o seu prontuário funciona apenas na nuvem, por exemplo, você dependerá da internet e da disponibilidade do servidor para utilizá-lo. Se um deles falha, você fica sem acesso aos dados, e isso não é algo difícil de acontecer. Ter **independência para sua prática médica** é fundamental. Por isso o prontuário eletrônico deve funcionar tanto online quanto offline, e em qualquer equipamento, seja no computador do consultório, em seu notebook em casa e também no seu celular e tablet. Dessa forma você sempre conseguirá acessar o prontuário para consultar e registrar dados, independente da situação e inclusive do local onde esteja, nunca deixando seus pacientes na mão.

...

Cada paciente é único e merece toda a atenção e excelência que um atendimento personalizado pode garantir, e quanto mais você conhecer cada paciente, melhor poderá atendê-los, suprimindo suas reais necessidades.

Com o auxílio de um prontuário eletrônico que ofereça as ferramentas certas, você pode personalizar seus atendimentos, sem que para isso precise ver menos pacientes ou faturar menos. Pelo contrário, você terá eficiência e praticidade nos atendimentos para continuar vendo o mesmo número de pacientes e irá agregar valor aos seus serviços, podendo assim alcançar ainda melhores resultados financeiros.

* PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18; PwC Customer experience in the New Health Economy; GE Healthcare Camden Group: The Current State of Patient Experience.

...

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:

"Personalização no atendimento médico - conquiste seus pacientes " - HiDoctor®

Blog

Centralx®