

HiDoctor® Blog

Como a comunicação aprimorada com o paciente pode evoluir seu consultório

Os profissionais de saúde sabem que a comunicação com seus pacientes é essencial. Para oferecer o **melhor atendimento** possível, eles devem se dedicar à conexão com os pacientes antes, durante e após as consultas. Ferramentas como mensagem de texto SMS, mensagens pelo Whatsapp, e-mails e ligações ou vídeo chamadas são ótimos recursos para isso. Veja a seguir maneiras de melhorar a comunicação com o paciente.



Quanto a comunicação afeta a experiência do paciente?

Aqui estão quatro estatísticas que ilustram por que a **comunicação** com o paciente é tão importante:

- O uso de mensagens de texto para se comunicar com os pacientes pode aumentar a adesão a medicamentos em 8%.
- A comunicação contínua entre pacientes e médicos por meio de aplicativos e plataformas online pode melhorar as taxas de engajamento dos pacientes em 60% ou mais.

- A comunicação otimizada para dispositivos móveis é crucial para o engajamento do paciente, pois as pessoas usam um celular ou tablet para 57% dos e-mails abertos.
- Maior engajamento online do paciente pode resultar em uma taxa de satisfação de 90% tanto para os pacientes quanto para os médicos.

Os profissionais de saúde devem sempre promover a **saúde do paciente** e a satisfação com os cuidados que recebem. A comunicação aprimorada com o paciente pode ajudar os médicos nessas duas áreas.

Os acompanhamentos por mensagens de texto e por e-mail podem garantir que os pacientes estejam seguindo os cuidados adequados após a consulta. Isso inclui itens como lembretes de medicamentos, lembretes de retorno para avaliar exames ou obter nova prescrição, ou simplesmente estar disponível para responder a perguntas.

A **experiência do paciente** também é facilitada por essas ferramentas. Se os médicos estiverem disponíveis para os pacientes por meio de mensagens de texto, ligações ou e-mails, eles poderão agendar novos compromissos com facilidade caso haja necessidade, tirar dúvidas e compartilhar exames e dados médicos relevantes. Uma linha aberta de comunicação melhora a experiência geral do paciente, reduzindo a chance de ele procurar outro médico que atenda melhor às suas expectativas de **engajamento** e acompanhamento.

Como os médicos melhoram as comunicações?

Agora que discutimos como as comunicações aprimoradas podem ajudar a evoluir o consultório ao proporcionar aos pacientes uma melhor experiência, veja as dicas abaixo para começar a otimizar as comunicações com os pacientes.

Esteja disponível em várias plataformas

Para oferecer a melhor experiência ao paciente, é crucial estar acessível em várias plataformas. **Mensagens instantâneas**, e-mail e ligações telefônicas ou por vídeo são ótimos recursos para investir, especialmente nesses tempos de incerteza devido ao coronavírus.

» *Mensagem instantâneas e de texto*

As **mensagens de texto** são uma maneira fácil de se conectar com os pacientes para lembrar, confirmar ou reagendar compromissos, principalmente utilizando a

ferramenta como uma forma de automatizar essas tarefas e melhorar a eficiência da recepção. Também o uso de apps de mensagens instantâneas, como o Whatsapp, estão auxiliando os consultórios médicos a manter os pacientes atualizados sobre possibilidades de adiantamento de consultas, as alterações operacionais devido à COVID-19 e para responder às dúvidas frequentes dos pacientes.

» *E-mail*

Disponibilizar em seu site um endereço de e-mail – que seja acessado diariamente pela equipe para responder as mensagens recebidas – pode transformar os visitantes do site em novos pacientes. Quando o paciente acessa o site do consultório e tem uma pergunta, ele pode enviar um e-mail para o consultório e obter uma resposta em algumas horas ou no dia seguinte, e talvez então resolver por agendar uma consulta.

O e-mail também é uma ótima ferramenta para enviar lembretes aos pacientes com o dia e horário da consulta que possuem marcada, diminuindo o número de faltas que ocorrem devido ao esquecimento do compromisso. Aproveite a ferramenta ainda para [envio em massa de e-mails](#), útil para fazer comunicados sobre o funcionamento do consultório, enviar materiais educativos sobre sua especialidade, orientações de saúde, etc.

» *Utilize telemedicina quando possível*

Especialmente nos tempos atuais, com a pandemia de coronavírus e a liberação da [telemedicina](#) pelo CFM, essa opção está ganhando popularidade. Embora a telemedicina nunca possa substituir os cuidados médicos tradicionais, as vídeo chamadas, ou mesmo as ligações telefônicas simples, podem ser muito úteis para realizar consultas iniciais e discutir sintomas e possibilidades, solicitando exames para melhor avaliação, bem como realizar consultas de retorno para discutir resultados de exames ou fazer acompanhamento de condições crônicas, emitindo prescrições de medicamentos recorrentes, por exemplo.

Pratique a escuta ativa

Ao se [comunicar com os pacientes](#) por mensagens de texto, e-mail, ligação ou vídeo chamada, é essencial praticar a escuta ativa. A melhor maneira de fazer isso é se concentrar em uma conversa de cada vez.

Se estiver em uma ligação ou conversando com um paciente online, é importante evitar pular entre várias conversas ao mesmo tempo. Ao alternar entre conversas, é fácil que

as informações sejam perdidas e os médicos correm o risco de parecer desatentos ao paciente.

Pratique a escuta ativa para garantir que os pacientes estejam sendo ouvidos e sintam que estão recebendo os cuidados adequados. Se os pacientes não se sentirem ouvidos, é provável que estejam mais motivados a procurar outro médico / consultório.

...

O HiDoctor® oferece diferentes opções para se comunicar com os pacientes e engajá-los, como o envio de **lembretes automáticos por e-mail**, envio de mensagens de texto, envio de e-mails em massa, tudo diretamente através do software, e mais novidades estão chegando para oferecer ao médico ainda mais possibilidades.

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 a comunicação aprimorada com o paciente pode evoluir seu consultório " -

HiDoctor® Blog

Centralx®