

HiDoctor® Blog

Ferramentas do software médico para aumentar o engajamento do paciente

Em sua vida pessoal, é provável que já tenha escutado a frase "esposa feliz, vida feliz". Uma analogia igualmente válida pode ser feita com "pacientes felizes, pacientes saudáveis". Quando seus pacientes estão satisfeitos com a experiência e a qualidade do atendimento médico, eles se engajam mais em seus planos de tratamento e **seus cuidados**, o que leva a melhores resultados de saúde.

Então, como **engajar mais os pacientes** para obter resultados cada vez melhores? O engajamento do paciente não precisa ser algo complexo, pelo contrário, ele é construído através de pequenas atitudes que focam na boa comunicação e na relação entre médico e paciente. Incluir essas atitudes na rotina de sua prática médica é simples com o uso das ferramentas certas, e se você utiliza um bom software médico, ele com certeza poderá ajudá-lo nisso.

Confira algumas ferramentas e como utilizá-las para aumentar o engajamento de seus pacientes.



Site Médico

A experiência do atendimento médico começa antes mesmo do paciente agendar a consulta, no momento em que ele está buscando e fazendo a escolha por um médico. O engajamento pode ser promovido desde esse momento, fornecendo ao paciente as informações das quais ele necessita, esclarecendo dúvidas e iniciando uma comunicação.

Criar um site médico sobre você e seu consultório tanto [permite que os pacientes o encontrem](#) quando buscarem por médicos na internet, como também traz a oportunidade para esse engajamento inicial. Você pode usar o site para compartilhar informações importantes sobre sua especialidade e as principais condições que atende, educando o paciente para que ele desenvolva a confiança em você e o interesse nos cuidados com a própria saúde. Principalmente, utilize o site para disponibilizar diferentes canais de comunicação para o paciente estabelecer o contato inicial, como e-mail, Whatsapp, telefone ou mesmo formulário de contato direto na página. Garanta que essas informações de contato estejam bem visíveis em toda a navegação pelo site.

Se seu site é integrado ao seu software médico, se torna muito mais fácil, prático e econômico criá-lo e mantê-lo atualizado, ainda com o bônus de integrá-lo a outras ferramentas como o agendamento online, que veremos a seguir.

Agendamento online

Oferecer o [agendamento online](#) aos seus pacientes facilita para que eles possam marcar uma consulta a qualquer momento, sem depender da disponibilidade do telefone ou do horário de funcionamento do consultório. Assim, no momento em que um paciente descobriu seu site e está se informando sobre alguns sintomas e condições, por exemplo, já pode imediatamente marcar uma consulta. Engajar o paciente nesse momento e estimular o agendamento é um grande diferencial, capaz de aumentar bastante o número de novos pacientes agendando suas primeiras consultas.

Além disso, para aqueles que já se consultaram com você antes, o agendamento online também é valorizado. Muitas vezes o paciente perde o número do consultório, ou o telefone pode mudar, caso faça muito tempo da última consulta, e assim ele encontra dificuldades para retornar ao consultório. Procurando pelo médico na internet e encontrando o site e a possibilidade de agendamento, há muito mais possibilidade de que ele marque a nova consulta.

Envio de lembretes de consulta

São muitas as faltas que ocorrem em consultórios devido ao simples esquecimento do dia e horário da consulta pelo paciente. Um **lembrete da consulta** engaja o paciente em seus cuidados, lembrando-o do compromisso marcado e da importância de manter seus cuidados de saúde. E mais do que uma ferramenta de engajamento, os lembretes de consulta são também uma excelente estratégia para reduzir as faltas no consultório, melhorando seus resultados.

Confirmação de consultas por SMS

O processo de **confirmação de consultas** segue o mesmo princípio de engajamento dos lembretes de consultas, mas vai um passo além. A confirmação, ao pedir ao paciente que dê um retorno a respeito de seu compromisso, estabelece uma maior comunicação entre ele e o consultório e dá a ele a oportunidade de remarcar a consulta com facilidade caso não possa mais comparecer no dia ou horário previamente agendados.

A confirmação por mensagens de texto nesse caso é preferível e mais eficaz porque não incomoda o paciente em meio à sua rotina, como uma ligação faria, e permite que ele responda no momento em que tiver disponibilidade para rever sua agenda e decidir se poderá ou não manter o compromisso.

Aqui também, portanto, a ferramenta auxilia na redução das faltas, e ajuda ainda na retenção de pacientes que possivelmente perderiam a consulta e não marcariam novamente.

Envio de Whatsapp pelo software médico

Uma enorme parcela dos brasileiros utiliza o Whatsapp diariamente, e a melhor forma de conseguir engajar os pacientes é permitir que eles se comuniquem com você pelos meios de comunicação favoritos deles. A comodidade do Whatsapp, com a possibilidade de visualizar e responder mensagens nos momentos mais oportunos, é algo muito atrativo e que facilita a comunicação para muitos pacientes.

Portanto, enviar mensagens aos pacientes por esse meio, seja para lembrar sobre consultas, fazer acompanhamento, receber documentos, ou fazer agendamentos, é uma maneira de aumentar a taxa de engajamento e melhorar a comunicação entre pacientes e consultório.

E se esse envio de mensagens para os pacientes via Whatsapp puder ser feito pelo software médico, os benefícios podem ser aproveitados sem que para isso haja um gasto

extra de tempo da secretária e/ou do médico para realizar essa tarefa. Quando há [integração do software médico com o Whatsapp](#), o envio de mensagens é feito com um simples clique no respectivo botão na ficha do paciente ou na agenda, e pode-se utilizar modelos prontos de mensagens para agilizar o envio.

Contato rápido com os pacientes

Também para facilitar a comunicação com os pacientes e mantê-los engajados sem complicar o fluxo de trabalho no consultório, aproveite também as funcionalidades de [contato rápido](#), em que com apenas um clique no botão de contato no prontuário do paciente é possível optar por ligar para ele, enviar mensagem SMS ou enviar mensagem no Whatsapp.

No HiDoctor® essa função está disponível no HiDoctor® Mobile e no HiDoctor® NET para agilizar a comunicação quando você está acessando o software online ou pelo app.

No HiDoctor® Mobile você também utiliza o botão para envio rápido de e-mail ao paciente, podendo escrever uma mensagem específica, enviar mensagem de aniversário ou enviar um lembrete de exame.

Envio de e-mails em massa

A possibilidade de [enviar e-mails em massa](#) permite ao consultório alcançar vários pacientes de uma vez, mantendo-os engajados seja através de informações de saúde específicas das condições que eles apresentam, ou lembrando que está na hora de fazerem o check-up anual, ou para informar sobre novidades do consultório.

O e-mail não é algo invasivo, então é uma ótima maneira de manter contato periódico com os pacientes atuais e aqueles que já se consultaram com você, para não deixar que eles se esqueçam do consultório e também para mantê-los engajados em seus cuidados de saúde.

Lista de aniversariantes

Utilize uma funcionalidade que o mantenha informado dos pacientes que fazem aniversário nos próximos dias e envie mensagens para eles. Todos gostam de ser lembrados pelo seu aniversário, fortalecendo a relação do paciente com o consultório.

Telemedicina

Com a pandemia de COVID-19 a [telemedicina](#) foi autorizada pelo CFM e enquanto puder ser utilizada é mais uma ferramenta que pode ajudar muito no engajamento,

principalmente no caso de pacientes que têm dificuldades para a realização de consultas presenciais, como aqueles que moram muito longe, têm problemas de locomoção ou têm outras condições debilitantes.

Com a possibilidade de realizar consultas remotas, os pacientes se sentem mais confortáveis e mais inclinados em manter o devido acompanhamento de suas condições e seus tratamentos com o médico, melhorando seus resultados de saúde.

...

Com a **consumerização da medicina** os pacientes desejam se engajar cada vez mais em seus cuidados e ser personagens ativos durante o atendimento médico e o tratamento. Utilizar as ferramentas certas para otimizar esse engajamento é a chave para o sucesso do consultório e a satisfação dos pacientes.

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório e oferece todas essas ferramentas para que você mantenha seus pacientes engajados, tudo com muita praticidade e eficiência. 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:

"Ferramentas do software médico para aumentar o engajamento do paciente " -
HiDoctor® Blog

Centralx®