

HiDoctor® Blog

11 dicas para oferecer teleconsultas de qualidade

Desde a liberação da **telemedicina** pelo CFM em razão da pandemia de COVID-19, muitos médicos têm oferecido esse modelo de consulta aos seus pacientes como uma forma de manter o acompanhamento e cuidados enquanto reduzindo o risco de contágio pelo coronavírus.

Se você adotou o uso da telemedicina, para garantir que as consultas virtuais mantenham um alto nível de qualidade e ofereçam uma **boa experiência de atendimento** aos pacientes é importante atentar para algumas questões simples que podem melhorar muito a teleconsulta. Confira as dicas:



1. Mantenha contato visual

Sempre se certifique de estar olhando diretamente para a câmera, especialmente quando estiver falando. Isso irá estabelecer uma conexão melhor e seus pacientes ficarão mais envolvidos no encontro, sentindo que de fato você está falando diretamente para eles.

2. Minimize as interrupções

Nem sempre sua equipe no consultório ou as pessoas em sua casa, caso esteja no *home office*, saberão se você está apenas trabalhando no computador ou se está prestando atendimento online. Certifique-se de colocar um aviso na porta ou outro indicador para que outras pessoas saibam que não devem interrompê-lo.

3. Fique atento à imagem de fundo

Os serviços de telemedicina podem ser fornecidos a partir de qualquer lugar, e os pacientes geralmente ficam curiosos sobre o local em que você está. Um ambiente de trabalho bagunçado ou um espaço pessoal de sua casa não é algo que você gostaria de apresentar aos seus pacientes. Além disso, os pacientes se distraem com pessoas passando no fundo do vídeo, então certifique-se de se posicionar em um local com o ambiente certo para proteger a percepção e privacidade do paciente.

4. Utilize o hardware certo

Antes de iniciar uma consulta virtual, sempre se certifique de ter um fone de ouvido e um microfone decentes, em conjunto com uma conexão de internet rápida o suficiente para uma experiência tranquila, sem travamentos de áudio e/ou vídeo. O investimento em um fone de ouvido com cancelamento de ruídos de boa qualidade e um microfone com cancelamento de eco contribuirá muito para transmitir um som nítido e claro e assim proporcionar uma [comunicação clara com o paciente](#).

5. Remova as distrações

Crie o hábito de colocar o telefone do consultório no modo “Não perturbe” e o telefone celular no modo silencioso antes de iniciar uma consulta virtual. Além disso, feche todos os programas de computador e guias do navegador que podem se tornar uma fonte de ruído ou distração.

6. Mantenha suas mãos paradas

Se você é uma pessoa que faz muitos gestos com as mãos, isso pode ser um pouco difícil. Muitos gestos com as mãos podem ser confusos para a pessoa do outro lado da câmera, então tente limitar os movimentos das mãos apenas para os momentos em que estiver tentando exibir algo. Excesso de movimento no vídeo também pode fazer com

que ocorram alguns travamentos da imagem, por isso eles devem ser reduzidos ao mínimo, e lembre-se que nos casos em que fizer movimentos para mostrar algo, o movimento da mão pode não aparecer totalmente sincronizado com o áudio para o paciente.

7. Vista-se de maneira simples

Evite usar cores que sejam muito brilhantes ou padrões ousados, pois eles podem se tornar uma causa de distração. Vista-se profissionalmente, e se você usa um jaleco branco ao atender os pacientes no consultório, seria apropriado usá-lo também nos atendimentos virtuais.

8. Reduza a luz natural

A luz que brilha pelas janelas pode entrar em conflito com a iluminação interna. Para evitar que ela gere reflexos na tela ou na câmera, é melhor manter as cortinas fechadas e iluminar o ambiente de modo controlado com luzes artificiais. Se necessário, posicione algumas luzes extras para garantir que seu rosto esteja bem iluminado e o paciente possa vê-lo com clareza.

9. Fale com uma voz clara

Certifique-se sempre de perguntar ao paciente no início da consulta se ele pode ouvi-lo bem. O [engajamento ideal do paciente](#) só pode acontecer se ele puder escutá-lo bem o suficiente; se isso não estiver acontecendo, tente se aproximar do microfone ou pergunte ao paciente se ele pode aumentar o volume do alto-falante.

10. Compartilhe algumas dicas com os pacientes

Se a tecnologia da telemedicina é nova para você, o mesmo é verdade para seus pacientes. Uma boa ideia é criar uma lista de [dicas e orientações](#) a ser passada para os pacientes no momento em que eles agendam uma consulta virtual, assim poderão se preparar adequadamente de acordo com as orientações e corrigir os problemas esperados.

11. Escolha um parceiro de tecnologia experiente

Ter a **tecnologia certa** para realizar os atendimentos por telemedicina é fundamental para que ofereça um serviço de qualidade aos pacientes. Trabalhe em parceria com uma empresa que tenha experiência no desenvolvimento de **tecnologias para a área médica** e garanta a você recursos avançados, completos e total disponibilidade dos dados e ferramentas para que você possa realizar seus atendimentos em qualquer circunstância.

Ter um software completo com o melhor prontuário eletrônico, **assinatura digital** integrada para emitir os documentos para o paciente, possibilidade de acesso ao software offline ou online e em qualquer equipamento, por exemplo, é fundamental para que o uso da telemedicina seja fácil, simples e garanta um atendimento de excelência ao paciente.

...

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:

"11 dicas para oferecer teleconsultas de qualidade " - HiDoctor® Blog

Centralx®