

Descubra as ferramentas do software médico para fidelizar os pacientes

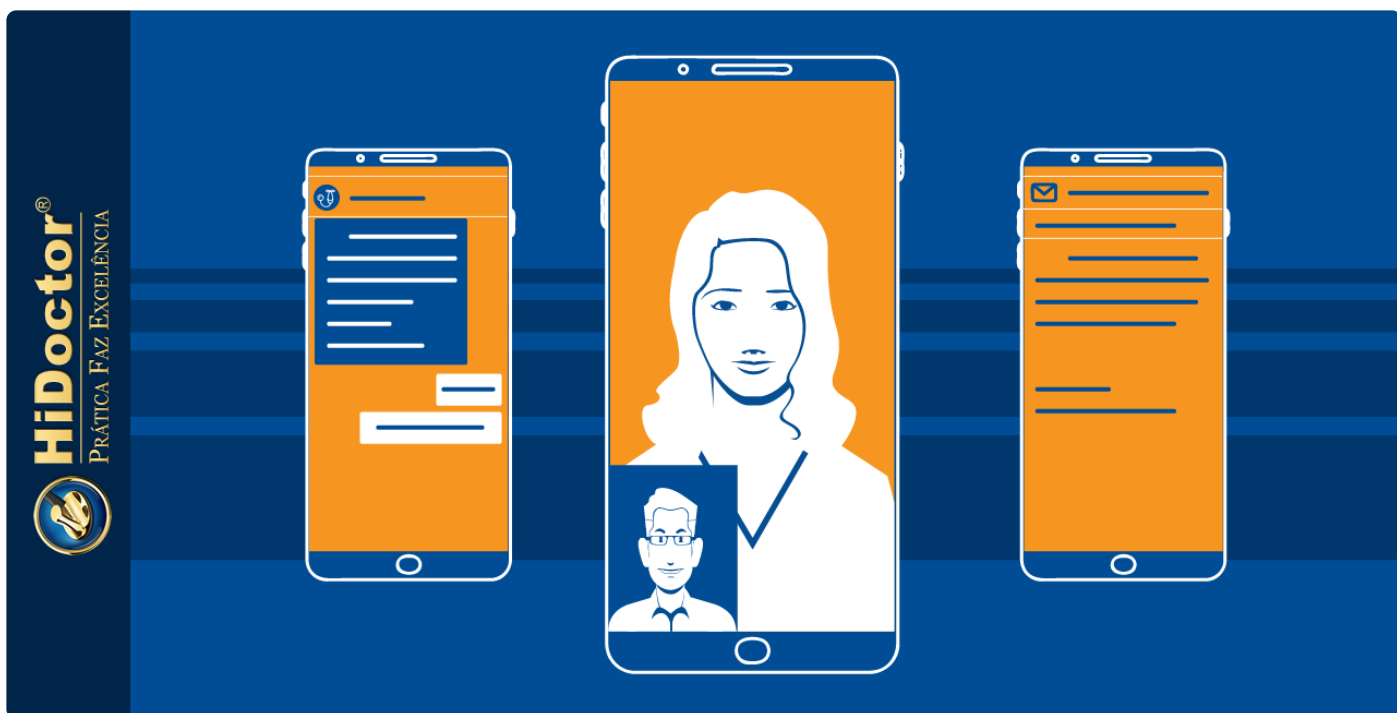
A assistência médica privada no Brasil teve crescimento significativo nas últimas décadas. Nesse contexto de crescimento, há cada vez maior concorrência entre os consultórios e clínicas para **conquistar novos pacientes**, e mais ainda para fidelizá-los e construir uma base sólida de pacientes que garanta o sucesso do consultório.

Ao mesmo tempo, vivemos um fenômeno que tem sido chamado de “Consumerização da saúde” ou “**Consumerização da medicina**”, em que os pacientes têm se tornado cada vez mais “consumidores” dos serviços de saúde. Eles esperam destes serviços uma experiência excelente, que engloba o bom atendimento desde o agendamento, facilidades e conveniências para acessar os serviços, eficiência durante todo o processo, etc.

De modo geral, eles não querem apenas uma consulta médica, eles querem que seus cuidados de saúde sejam uma experiência que os engaje e em que se sintam valorizados e bem cuidados.

Com tudo isso, pode-se imaginar que o trabalho de fidelizar pacientes atualmente, portanto, vai muito além da expertise médica e uma boa consulta. Todo os processos do atendimento médico devem ser pensados para oferecer uma experiência fluida e satisfatória do início ao fim.

Então, por onde começar para aumentar as taxas de fidelização dos pacientes em seu consultório?



A tecnologia é a maior aliada do consultório de sucesso

Em outros artigos em nosso blog você já descobriu as diversas formas como a [tecnologia pode transformar os consultórios médicos](#), sendo atualmente indispensável para oferecer serviços eficientes e de excelência aos pacientes.

Ela então é a chave para conquistar seus pacientes e fazer com que eles retornem sempre para novas consultas, aproveitando-a para otimizar os mais diversos processos no consultório e assim oferecer a melhor experiência de atendimento médico.

O melhor de tudo isso é que para fazer essa otimização em diferentes partes do fluxo de atendimento médico, você não irá precisar de diversas tecnologias, **basta apenas uma solução completa que ofereça todas as ferramentas de que precisa funcionando integradas: um software médico.**

Como o software médico ajuda a fidelizar os pacientes?

Um software médico pode ir muito além das ferramentas de prontuário eletrônico e agenda médica, que são as primeiras a vir na mente quando pensamos em um consultório informatizado.

O [software completo](#) é capaz de auxiliar em todos processos do consultório, tanto na parte clínica quanto administrativa, trazendo praticidade, eficiência e maior facilidade para executar todas as tarefas do dia a dia, descomplicando a rotina de médicos e secretárias.

Veja então quais ferramentas do software médico podem aumentar a [retenção de pacientes](#) e como elas fazem isso!

1. Prontuário ágil

O [prontuário médico](#) é a ferramenta essencial para a realização da consulta. Enquanto o paciente faz o relato de seus sintomas e queixas, o médico precisa de agilidade para anotar todos os dados importantes relatados, sem que isso comprometa a atenção dispensada ao paciente. Não é incomum encontrar pacientes que saem insatisfeitos de uma consulta pois sentem que o médico mal os olhou nos olhos, mantendo foco no computador quase o tempo todo.

Dessa forma, um prontuário ágil que torne prática e rápida a tarefa de registrar todos os dados de saúde do paciente durante a consulta permite ao médico maior foco no paciente, para ouvi-lo com atenção, responder suas dúvidas, fazer os exames necessários e explicar o diagnóstico e tratamento, garantindo que ele se sentirá bem atendido.

2. Agendamento online

Para o paciente em sua rotina ocupada pode ser muito difícil encontrar tempo para parar tudo que está fazendo e ligar para um consultório para agendar uma consulta, principalmente quando o horário de funcionamento é o mesmo em que a maioria das pessoas está trabalhando. Pior ainda quando, ao conseguir ligar, diversas vezes se depara com uma linha ocupada, ou é colocado em espera.

Ao oferecer a opção de [agendamento online de consultas](#), você garante aos seus pacientes conveniência e praticidade para marcarem suas consultas 24h por dia, 7 dias por semana, e ainda com a facilidade de analisarem com calma todos os horários disponíveis e escolherem aquele que melhor se encaixa em suas rotinas. A possibilidade de marcar uma consulta tão facilmente quando precisarem é um grande diferencial para que se fidelizem ao consultório.

3. Lembretes por e-mail e SMS

Muitas das faltas de pacientes às consultas agendadas ocorrem por esquecimento da data e horário marcados. As faltas são ruins para o consultório e também o são para os pacientes, que esperavam por aquele agendamento e sem querer acabam perdendo-o,

precisando então esperar mais tempo para que recebam o atendimento do qual precisam. Assim, quando você os ajuda na tarefa de lembrar dos compromissos, bem como facilita para que eles remarquem quando precisam, está agregando valor à experiência de atendimento que oferece.

Utilizar uma ferramenta que **lembre os pacientes automaticamente de seus compromissos** traz benefícios tanto para você quanto para os pacientes. Ao receber um e-mail informando a data e hora da consulta, tanto assim que o agendamento é realizado, quanto alguns poucos dias antes da data marcada, o paciente consegue se lembrar do compromisso e pode se programar caso tenham surgido imprevistos.

Indo além, o envio também de uma mensagem de texto no dia da consulta ou dia anterior, que além de lembrar do compromisso peça que o paciente responda confirmando ou não se irá comparecer, é um modo prático para que ele possa pedir remarcação, se necessário, ao mesmo tempo em que dá tempo ao consultório para tentar preencher eventuais horários ociosos que sem a confirmação seriam perdidos.

4. Telemedicina / teleconsulta

A pandemia de COVID-19 está revolucionando o atendimento médico. Visando à segurança de médicos e pacientes, o CFM reconheceu a **telemedicina** desde março de 2020, e desde então os pacientes têm usado cada vez mais essa possibilidade para ter acesso mais fácil e prático aos cuidados de saúde.

Principalmente enquanto a pandemia ainda está em curso, e mesmo além dela, esse é provavelmente um dos maiores diferenciais que um médico pode oferecer hoje para fidelizar seus pacientes. O paciente que quer evitar o risco de se deslocar a um consultório ou clínica médica e ter contato com diversas pessoas, com certeza irá buscar o atendimento de um médico diferente caso seu médico habitual não ofereça a opção de **teleconsulta**. Por outro lado, se você oferece essa modalidade de atendimento, além de reter seus pacientes atuais, pode conquistar novos pacientes que estejam buscando por essa possibilidade de atendimento médico remoto.

5. Prescrições digitais

Principalmente no contexto da realização de teleconsultas, mas também em certas situações de consultas realizadas pessoalmente, quando o médico utiliza uma

ferramenta que permite [emitir prescrições](#) e outros documentos médicos digitalmente, ele oferece uma enorme facilidade para os pacientes.

A emissão desses documentos [assinados digitalmente](#) garante ao paciente a praticidade de recebê-los em seu e-mail ou WhatsApp, por exemplo, acessá-los com segurança, mediante a confirmação de seus dados pessoais, e então utilizá-los em farmácias, etc., que poderão verificar a validade e integridade das informações.

6. Mobilidade

Urgências de saúde acontecem nos momentos mais inesperados. O médico que espera fidelizar seus pacientes deve estar preparado para conseguir atendê-los em momentos assim, mesmo quando não estiver no consultório. Para tanto, ele precisa utilizar um software médico que garanta mobilidade e [total disponibilidade dos dados](#).

Assim, esteja o médico em casa na parte da noite, ou em uma viagem durante o fim de semana, ele sempre conseguirá ajudar um paciente que precisa, acessando rapidamente o prontuário, registrando os dados que forem necessários e mesmo emitindo prescrições.

Para poder fazer isso em qualquer cenário, ele precisa de um software que garanta acesso online ou offline, através do computador, tablet ou celular. Assim ele nunca ficará sem nenhuma forma de acesso aos dados, e estará sempre pronto para prestar atendimento aos seus pacientes a qualquer momento que surja necessidade.

...

Seu software médico pode ser sua melhor estratégia de retenção de pacientes, aproveitando todas as funcionalidades das quais ele dispõe para que a experiência de atendimento oferecida aos seus pacientes seja incomparável.

O [HiDoctor®](#) é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. 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:

"Descubra as ferramentas do software médico para fidelizar os pacientes " -

HiDoctor® Blog

Centralx®