

Melhorando a experiência do paciente: cinco coisas que todo paciente deseja que seu médico saiba

Em meio a toda a turbulência vivida na área de saúde desde 2020, com a situação da pandemia, é fácil para um médico perder de vista uma verdade simples: a qualidade da **experiência do paciente** pode definir o sucesso ou fracasso de um consultório.

Diante disso, é necessário estar atento sobre como os eventos recentes afetaram a experiência do paciente, e **buscar compreender o que os pacientes desejam que os profissionais de saúde saibam para fornecer uma experiência melhor.**

Se há uma coisa que a pandemia mostrou, é que qualquer um pode se tornar um paciente da noite para o dia. Portanto, os consultórios realmente precisam se diferenciar e deixar uma impressão duradoura.

Isso pode ser desafiador por dois motivos. Primeiro, grande parte dos pacientes não têm um médico de atenção primária fixo. Em segundo lugar, muitos pacientes se autodiagnosticam com base nas informações que leem online.

E como esses dois desafios afetam a experiência do paciente?

Na falta de um relacionamento de confiança e de longo prazo, o julgamento da experiência do paciente é baseado em um episódio agudo de atendimento. Assim, muitas vezes os médicos têm apenas uma chance de oferecer uma ótima experiência. Se a experiência não for boa, isso levará os pacientes a essas conclusões errôneas de que eles não precisam de um médico porque podem se cuidar sozinhos.

Nesse contexto, descrevemos a seguir cinco coisas que os pacientes gostariam que seus médicos soubessem e que melhorariam muito a experiência do atendimento médico.



1. “Quero ser tratado como uma pessoa - não apenas como um número de registro médico”

Os pacientes desejam que toda a sua situação pessoal seja ouvida, sentida, compreendida e levada em consideração antes que um plano de tratamento seja desenvolvido. É inútil para um médico desenvolver um plano de cuidados que um paciente não seguirá porque está fora do escopo do que ele é capaz de fazer devido a certos fatores.

Por exemplo, se um médico diz que um paciente deve perder peso, ele considerou as barreiras socioeconômicas, culturais ou de mobilidade que podem atrapalhar? O paciente tem transporte para ir ao mercado ou condições de fazer suas próprias compras? Ele tem recursos financeiros para comer alimentos nutritivos? Ele está localizado em um local com acesso limitado a certos tipos de alimentos? Todas essas questões são importantes.

Da mesma forma, usar o contato visual direto, fazer perguntas sinceras e pessoais e se colocar no lugar do paciente também é fundamental. Em um nível muito básico, trata-se de empatia – fazer os pacientes sentirem que são a única pessoa que você está atendendo hoje.

2. “Posso precisar de ajuda”

Certifique-se de que os pacientes entendam com clareza o que você está pedindo que façam. Uma grande parte da experiência do paciente é sentir que os médicos e a equipe explicaram completamente os diagnósticos, as opções de tratamento e as próximas etapas. A comunicação e os

pontos de contato frequentes são essenciais para uma experiência mais positiva.

Tão importante quanto, é educar os pacientes sobre como usar novas tecnologias, como eventuais aplicativos de troca de mensagens que você utilize, [telemedicina](#) ou dispositivos de monitoramento remoto de pacientes – especialmente à medida que mais cuidados mudam para o ambiente doméstico.

Todos no consultório devem ser capazes de responder a perguntas e orientar os pacientes no caminho do sucesso. Isso inclui a equipe da recepção que pode perguntar aos pacientes se eles entendem o que vem a seguir e se têm alguma dúvida sobre o acompanhamento.

Finalmente, não presuma que os pacientes tenham acesso à Internet ou a dispositivos inteligentes. Os médicos podem precisar desenvolver planos de tratamento alternativos que levem em consideração os [determinantes sociais da saúde](#).

3. “A sala de espera é mais importante do que você pensa”

Você pode fazer alterações muito simples e de baixo custo na [sala de espera](#) que irão melhorar muito a experiência do paciente. Uma nova camada de tinta, cadeiras confortáveis, tomadas para carregar dispositivos móveis e dispensadores de álcool gel para as mãos ajudam muito.

Da mesma forma, qual é a experiência do paciente durante a espera por uma consulta via telemedicina? Eles conseguem ver onde estão na fila, ou tempos de espera aproximados? As clínicas precisam pensar sobre isso à medida que continuam avançando com o uso da telemedicina.

4. “As palavras que você documenta são importantes para mim”

À medida que os pacientes continuam a ter mais acesso às suas próprias informações de saúde, as palavras que os médicos usam têm um impacto. Os médicos devem estar atentos sobre como documentar as informações de saúde com os pacientes em mente, ou escrevendo por extenso as abreviações que normalmente utilizam (por exemplo, usando "pressão arterial" em vez de usar o acrônimo "PA").

5. “Eu quero que você acredite em mim”

Fundamentalmente, os pacientes desejam duas coisas: esperança e opções. A esperança começa com você acreditando neles para que eles possam acreditar em si mesmos. Quanto mais opções você der a eles para navegarem por suas situações, melhor. Eles querem saber que você vai

estar nisso junto com eles.



É possível criar uma experiência superior para os pacientes ao colocá-los como o foco principal de seu consultório e ao investir no **engajamento**. Engaje-os em seus cuidados para que alcancem melhores resultados de saúde e colha os frutos de um relacionamento duradouro e de confiança com seus pacientes.

Um **software médico** com as ferramentas certas, como o HiDoctor®, pode ajudá-lo a oferecer uma excelente experiência aos pacientes e engajá-los.

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:

"Melhorando a experiência do paciente: cinco coisas que todo paciente deseja que seu médico saiba "

- **HiDoctor® Blog**

Centralx®