

O impacto e as vantagens do software médico para a experiência do paciente

Para um **consultório médico moderno**, a comunicação com o paciente em todos os níveis é um fator chave para alcançar bons resultados.

Houve um tempo na área da saúde em que os profissionais podiam limitar a comunicação com os pacientes, posicionando-se como especialistas que informavam, em vez de colaboradores que ouviam. Houve um tempo em que uma conversa rápida durante uma consulta de 15 minutos era considerada oportunidade suficiente para os pacientes fazerem perguntas e aprenderem sobre seu plano de tratamento.

Hoje, o cuidado centrado no paciente é essencial para a satisfação do paciente e os resultados de saúde.

É por isso que uma **plataforma médica eficaz**, que ajude a oferecer a melhor experiência de atendimento aos pacientes, é uma ferramenta essencial para o consultório médico moderno.

A comunicação frequente, a educação eficaz e o engajamento contínuo do paciente melhorarão a satisfação do paciente, a eficiência da equipe, o crescimento do consultório e os resultados de saúde.



A experiência do paciente melhora a satisfação

No nível mais básico, o uso da tecnologia por seu consultório deve melhorar a [experiência do paciente](#). Recursos como a capacidade de [agendar consultas online](#), já preenchendo o cadastro inicial com os dados pessoais, ajudam a agilizar a experiência do paciente.

Mensagens de texto e e-mails convenientes para [lembretes de compromissos](#) ajudam os pacientes a se sentirem valorizados e também os ajudam a se manterem engajados em seus cuidados, permitindo-lhes confirmar ou reagendar facilmente, se necessário.

Com a ficha do paciente já criada, graças ao agendamento online, os [tempos de espera no consultório são reduzidos](#), permitindo que os pacientes passem menos tempo na sala de espera e mais tempo recebendo atendimento.

Fornecer acesso rápido e conveniente a informações de saúde e registros pessoais de saúde permite que os pacientes vejam rapidamente os resultados dos testes de laboratório ou obtenham mais informações sobre um diagnóstico recente, o que aumenta o conhecimento do paciente e, portanto, melhora a satisfação e os resultados.

O software médico também pode auxiliar no envio de uma [pesquisa de satisfação](#) após a consulta. Incluir isso como uma parte padrão do fluxo de atendimentos do consultório demonstra cuidado com o que os pacientes pensam e ajuda a melhorar a experiência.

Pesquisas e avaliações fornecem dados importantes ao médico que podem ser usados para melhorar a satisfação do paciente. Assim, definir isso como um padrão para o consultório reconhece o papel do paciente como um avaliador dos cuidados de saúde prestados, o que é um conceito-chave no [cuidado centrado no paciente](#).

Além disso, ter um banco de dados de avaliações recebidas de pacientes prontamente disponíveis online oferece transparência aos novos pacientes, fornecendo-lhes informações valiosas para fazerem escolhas informadas sobre seus cuidados. As boas avaliações colhidas com as pesquisas de satisfação podem ser disponibilizadas em seu site, por exemplo, de forma anônima; ou você pode encorajar os pacientes a também fazerem suas avaliações em sites específicos para isso na internet.

Com o tempo, um banco de dados de [avaliações positivas de pacientes](#) torna-se uma ferramenta de marketing para um consultório em crescimento.

O software médico melhora a satisfação da equipe

Grande parte dos profissionais das equipes administrativas de consultórios passa horas por semana na comunicação mecânica com o paciente. Tarefas administrativas, como [agendamento de compromissos](#), envio de lembretes, reprogramação de não comparecimentos, etc. exigem muito

tempo da equipe.

Executar essas tarefas manualmente não agrega valor em comparação com a automação e é frustrante e demorado para a equipe. Além disso, muitas clínicas têm sistemas insuficientes para rastrear a comunicação informal, resultando em uma ineficiência ainda maior.

Um bom software pode automatizar grande parte do trabalho de comunicação com os pacientes, mantendo a personalização. As ações do paciente podem desencadear comunicações específicas, permitindo que a equipe concentre seu tempo em necessidades de atendimento ao cliente mais interessantes e complexas, em vez de tarefas administrativas rotineiras.

O software médico também pode manter registros automáticos e instantâneos das comunicações com o paciente, como os lembretes enviados, confirmações realizadas, etc., garantindo uma transição perfeita entre os diferentes membros da equipe.

Também para os médicos, o software pode agilizar o atendimento de várias maneiras. Recursos como prontuário eletrônico, formulários personalizados e biblioteca de textos, entre outros, ajudam os médicos a gastar menos tempo registrando dados e mais tempo cuidando dos pacientes.

Quando o software médico é completo e integrado a todas as ferramentas utilizadas no consultório, um médico pode ver tudo sobre um paciente – dos registros de saúde e documentos emitidos a últimas consultas marcadas – em um relance, o que garante informações mais detalhadas sobre os pacientes e permite mais eficiência, maior satisfação, melhor comunicação e melhor atendimento.

Uma boa experiência do paciente leva ao crescimento do consultório

Ganhar novos pacientes e manter os existentes é outro benefício importante de um software médico poderoso. Por tornar a comunicação personalizada, fácil e contínua, o software pode permitir que o consultório implemente novas iniciativas de marketing com pouco esforço.

Os recursos de e-mail integrados permitem criar e enviar rapidamente um boletim informativo para os pacientes com as novidades do consultório, ou incentivando o acompanhamento periódico, etc. Também é possível, como mencionado acima, convidar os pacientes a preencher avaliações online ou responder uma pesquisa de satisfação, ajudando a construir uma reputação positiva para o consultório.

Existem duas maneiras de crescer o consultório. A primeira é conquistando novos pacientes; a segunda é aumentando o atendimento aos pacientes existentes. A experiência do paciente é especialmente valiosa para essa segunda forma de crescimento.

Muitos pacientes que já se consultaram em um consultório simplesmente não procuram atendimento com a frequência que deveriam, especialmente nos consultórios de cuidados primários. Os lembretes automatizados são uma ferramenta poderosa para encorajar os pacientes a agendar uma consulta, o que muitos pacientes adiam quando se sentem saudáveis.

A experiência do paciente melhora os resultados de saúde

Finalmente, um software médico pode ajudar a **melhorar os resultados** gerais para o consultório e seus pacientes. As ferramentas do software realizam isso por meio de uma variedade de caminhos.

Em primeiro lugar, e talvez o mais importante, **o software melhora os resultados ao melhorar o engajamento e a educação do paciente.** As ferramentas do software realizam isso fornecendo oportunidades de comunicação personalizadas e direcionadas.

Por exemplo, imagine um paciente que está atrasado para seu check-up anual com seu médico e que também tem passado por pequenas preocupações relacionadas a uma condição crônica. Uma vez que ele atualmente não sente nenhuma urgência para resolver um problema de saúde, este paciente provavelmente atrasará o agendamento de uma consulta até que os problemas menores se tornem mais sérios. Por outro lado, o software poderia enviar a ele um lembrete por e-mail automatizado para agendar seu check-up.

Este paciente provavelmente resolveria agendar sua consulta apenas com um lembrete. Mas e se o sistema fosse ainda mais longe e incluísse na mensagem um link no qual ele pudesse clicar para fazer uma pergunta ao médico? Clicar no link pode permitir que ele imediatamente faça uma pergunta sobre as preocupações que está enfrentando e receba uma resposta rápida, permitindo que o médico avalie se o paciente precisa de uma consulta mais cedo ou precisa tomar medidas adicionais primeiro.

Ao fornecer ferramentas de comunicação convenientes e rápidas, o software médico permite que o paciente seja mais ativo, informado e tenha melhor conhecimento sobre sua saúde e os **cuidados de que necessita.**



Para um consultório particular, implementar um software médico completo pode melhorar o marketing, aumentar a eficiência e aumentar a satisfação do paciente. Também pode melhorar exponencialmente a capacidade de um médico de se comunicar com os pacientes para ajudá-los a compreender melhor sua saúde, saber mais sobre seus cuidados e estar **mais engajados** na tomada de decisões sobre seus cuidados.

O software é uma ferramenta poderosa para colaboração médico-paciente, que é um dos fatores mais importantes para determinar resultados em todas as áreas da saúde. É por isso que uma plataforma médica é uma ferramenta essencial para todo médico que deseja oferecer atendimento eficaz e de qualidade.

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



Artigo original disponível em:

"O impacto e as vantagens do software médico para a experiência do paciente " - **HiDoctor® Blog**

Centralx®