

Fortaleça os cuidados de saúde construindo parcerias autênticas com os pacientes

Um dos principais aprendizados com a pandemia de COVID-19 é a importância de parcerias eficazes com os pacientes. Quando os cuidados médicos de rotina e os procedimentos eletivos diminuíram – ou pararam – os consultórios médicos tiveram que encontrar rapidamente novas maneiras de engajar os pacientes e garantir a continuidade dos cuidados.

O crescimento da [telessaúde](#) apoiou a prestação de cuidados de rotina, ao mesmo tempo que mantinha os pacientes e profissionais de saúde seguros durante a pandemia. E as clínicas médicas transformaram suas comunicações para engajar e se conectar com os pacientes, transmitindo mensagens importantes sobre a COVID-19, bem como enviando mensagens direcionadas que promovem a adesão contínua aos regimes de saúde e bem-estar.

À medida que os consultórios médicos se adaptam às recentes mudanças na área de saúde, agora é um momento importante para desenvolver esses esforços e ir além das estratégias tradicionais de engajamento do paciente, em direção a modelos eficazes de parceria com o paciente.

Os pacientes de hoje são [consumidores experientes da área de saúde](#) que buscam acesso a conteúdo confiável sobre cuidados de saúde e a tecnologias digitais de saúde, que os capacitam a tomar decisões informadas ao longo de sua jornada de cuidados e bem-estar.

Como profissionais de saúde na linha de frente, os médicos podem aproveitar seu relacionamento próximo com os pacientes para promover a tomada de decisão compartilhada e reforçar o comportamento positivo do paciente.



Construindo a confiança durante cada ponto de contato do paciente

Os modelos mais eficazes de parceria com o paciente fornecem informações consistentes e confiáveis e oferecem suporte ao paciente em todos os pontos de contato.

Embora a equipe limitada e as restrições de tempo muitas vezes tornem esse nível de comunicação um desafio, os avanços na tecnologia estão ajudando os consultórios a manter **altos níveis de engajamento**.

Independentemente do método e tipo de comunicação (ou seja, digital ou presencial, curta ou longa, diária ou infrequente), a mensagem deve aproveitar a mesma orientação que as equipes de atendimento clínico usam para a tomada de decisão baseada em evidências.

É importante, também, que o tom da comunicação emule a experiência estimulante de um médico que ouve com empatia e responde sem julgamento.

Existem cinco etapas que os médicos podem seguir para ajudar os pacientes a fazerem a escolha certa de cuidados no momento certo, melhorando os resultados clínicos, financeiros e de qualidade.

Cinco etapas para construir modelos eficazes de parceria com o paciente

1. Educação

A educação do paciente é o nível básico para o engajamento generalizado do paciente em toda sua jornada de cuidados. O ponto de partida é padrão na maioria dos consultórios ou clínicas – fornecer aos pacientes materiais educacionais, como resumos sobre suas avaliações médicas, referências de conteúdos confiáveis online, materiais escritos sobre novos medicamentos, etc. para ajudá-los a compreender melhor sua condição e as opções de tratamento disponíveis.

2. Engajamento

O engajamento aprofunda a compreensão do paciente sobre saúde geral e bem-estar e os motiva a assumir um papel mais importante em **sua saúde e seus cuidados**. Mas também requer que os consultórios médicos mudem de uma abordagem única de informar os pacientes para vários meios de comunicação e educação. Isso inclui considerar questões relacionadas a status socioeconômico, cultura, raça, gênero ou orientação sexual que, se não forem abordadas, podem marginalizar os pacientes ou criar barreiras desnecessárias ao atendimento.

3. Ação

Pacientes mais bem informados e mais engajados tornam-se mais ativos em seus cuidados e são mais propensos a participar de atividades de cuidados preventivos e de bem-estar. Nesse estágio, os pacientes mudam de cuidados reativos, dentro de um episódio de saúde, para [cuidados proativos de saúde e bem-estar](#). Indivíduos informados e engajados agem para se tornarem melhores pacientes, que buscam exames e avaliações de bem-estar, entre outros.

4. Acompanhamento

O acompanhamento dos pacientes ajuda a facilitar a transição do cuidado transacional para o cuidado longitudinal. Ter um profissional de saúde na equipe que fique responsável por esse acompanhamento leva a uma maior satisfação do paciente e ajuda-o a aderir aos seus planos de tratamento e bem-estar. Por consequência, uma melhor adesão leva a menos hospitalizações e readmissões, contribuindo para melhores resultados de saúde, enquanto reduz o custo geral dos cuidados médicos.

Os recursos de [monitoramento remoto](#) dão suporte ao acompanhamento e ao gerenciamento de cuidados para garantir que os pacientes recebam aconselhamento oportuno de uma fonte confiável. Os avanços na tecnologia, como recursos de apps de mensagens e teleconsultas, estão promovendo essa comunicação, criando novos pontos de contato e forjando verdadeiras parcerias entre os pacientes e a equipe médica.

5. Parceria

A parceria é a etapa final e ambiciosa da relação médico-paciente. Os pacientes são parceiros valiosos da equipe de atendimento e são incentivados a melhorar os resultados de saúde. A parceria oferece suporte ao atendimento da pessoa como um todo, por meio de [interação personalizada](#) em tempo real durante todo o ciclo do atendimento médico.



Este modelo de parceria de cinco etapas ajuda o consultório médico a avaliar a maturidade de seus programas de engajamento do paciente e fornece estratégias clínicas e de negócios de curto e longo prazo para iniciar ou melhorar os esforços de engajamento.

Cada consultório terá necessidades diferentes com base nas iniciativas atuais e dados demográficos dos pacientes. Os consultórios devem se concentrar em abordagens para o engajamento do paciente, ação, acompanhamento e parceria que se alinhem com as metas de negócios existentes, iniciativas de qualidade e objetivos financeiros.

A educação do paciente tem sido, e continuará a ser, uma parte crítica da [experiência geral de atendimento](#). No entanto, para alcançar métricas clínicas, financeiras e de qualidade, os consultórios médicos devem ver os esforços de educação como a primeira etapa básica na jornada de parceria com o paciente.

Os consultórios devem **construir confiança** por meio de soluções propositadamente projetadas e baseadas em evidências que complementem a experiência de atendimento presencial.

Combinados, esses esforços incentivam a participação ativa no processo de cuidados e **impulsionam uma mudança sustentada de comportamento**. Os pacientes estarão confiantes em sua capacidade de tomar suas próprias decisões de tratamento e as equipes médicas estarão confiantes de que os pacientes estão fazendo escolhas informadas.



HiDoctor[®]
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

Cadastre-se e receba gratuitamente nossas
novidades sobre gestão,
tecnologia e prática médica

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Fortaleça os cuidados de saúde construindo parcerias autênticas com os pacientes " - **HiDoctor**[®]

Blog

Centralx[®]