

O que é atendimento virtual - Confira o guia para seu consultório

O atendimento virtual é o processo de conectar um paciente e um médico com o objetivo de fornecer serviços de saúde quando os dois não estão no mesmo local.

Para consultórios médicos, o atendimento virtual vai além de simplesmente fornecer uma consulta online através de vídeo entre um paciente e um médico. Inclui as diferentes maneiras pelas quais os profissionais de saúde usam a tecnologia e as ferramentas digitais, como conferência por áudio/vídeo e mensagens instantâneas, para se comunicar com os pacientes em tempo real.

O atendimento virtual pode ser usado para responder dúvidas de pacientes, diagnosticar uma doença ou condição, fornecer instruções pós-operatórias ou encaminhar pacientes para especialistas próximos, entre outros serviços médicos.

As pessoas costumam confundir atendimento virtual com telemedicina, mas eles não são a mesma coisa.

A telemedicina se refere apenas às consultas virtuais entre médicos e pacientes.

O atendimento virtual, por outro lado, vai além de apenas teleconsultas pontuais. Ele está integrado ao processo geral de prestação de cuidados e, sempre que possível, aproveita os mesmos sistemas usados para atendimento presencial. Se sua clínica usa telemedicina, você já está no caminho certo para fornecer atendimento virtual aos seus pacientes.



Em seu consultório, você pode fornecer assistência médica virtual por meio de três componentes:

- Consultas virtuais (incluindo telemedicina)
- Monitoramento remoto de pacientes
- Processos clínicos e administrativos digitais

Todos os três usam a tecnologia para ajudá-lo a encontrar seus pacientes virtualmente onde eles estão, permitindo que você ofereça cuidados abrangentes que de outra forma eles não conseguiriam acessar.

Neste artigo, explicaremos os três componentes em detalhes e falaremos sobre as diferentes maneiras pelas quais o software médico e a tecnologia podem ajudar seu consultório a ir além das simples consultas de telemedicina em direção a uma estratégia de atendimento virtual abrangente.

1. Consultas virtuais: forneça acesso à saúde a mais pacientes

Uma consulta virtual é uma alternativa à tradicional interação face a face entre um médico e um paciente. Isso pode ocorrer por meio de vários métodos, incluindo uma chamada de vídeo, chamada telefônica, mensagem de texto, transferência de arquivos e chat ao vivo. Este ramo de atendimento virtual é onde se enquadram a [telessaúde](#) e a [telemedicina](#) tradicionais, por isso pode ser aquele com o qual você está mais familiarizado e confortável.

Oferecer consultas virtuais permite cuidar de mais pacientes, independentemente do estado de saúde deles. Mas é particularmente útil para pacientes em áreas rurais que podem não ter acesso a cuidados de saúde avançados e pacientes imunocomprometidos que correm o risco de infecção durante consultas presenciais.

De acordo com a [Pesquisa Nacional de Saúde de 2019](#), o IBGE estima que 159,6 milhões (76,2%) de pessoas haviam se consultado com um médico no Brasil nos últimos 12 meses anteriores à data da entrevista – isso em torno de 2 anos antes da pandemia se instalar. Se apenas uma fração desse número de consultas fosse convertida em atendimento virtual (como está acontecendo agora), seria uma oportunidade de mercado significativa para todas as organizações de saúde, grandes ou pequenas.

Adoção de software para facilitar as consultas virtuais

Ao avaliar o que seu consultório pode precisar em termos de ferramentas de software para facilitar as consultas virtuais, é importante entender os diferentes tipos de recursos disponíveis – dos quais existem diversos. Em última análise, você deseja procurar recursos de software que ajudem seu consultório a fornecer atendimento síncrono ([teleconsultas](#) ao vivo / em tempo real) e atendimento assíncrono (não em tempo real; os dados do paciente são encaminhados ao médico para revisão offline) para seus pacientes.

Recursos recomendados para atendimento síncrono:

- Sala de espera virtual
- Vídeo conferência
- Conferência de voz
- Chat ao vivo

Recursos recomendados para atendimento assíncrono:

- Agendamento online
- Envio de arquivos
- Aplicativo para o paciente
- Aplicativo para o médico
- Prescrição eletrônica
- Integração com o software médico (bidirecional)
- Envio de mensagens de texto
- Lembretes de compromisso

Sob um modelo de telemedicina mais tradicional, você pode ficar tentado a simplesmente fornecer vídeo, voz e chat para seus pacientes – e tudo bem – mas ir além para uma abordagem de saúde virtual mais holística ajudará a alcançar mais pacientes.

2. Monitoramento remoto de pacientes: evite resultados graves em pacientes com condições crônicas

O monitoramento remoto de pacientes, parte do atendimento virtual, usa ferramentas ou tecnologia digital para monitorar e coletar dados fisiológicos em tempo real dos pacientes fora das instalações médicas tradicionais, transmitir esses dados aos médicos, monitorá-los quanto a quaisquer anormalidades e enviar alertas ou recomendações com base nos resultados.

Assim como as consultas virtuais, o monitoramento remoto é caracterizado como síncrono ou assíncrono e organizado em torno de uma necessidade médica contínua, como o [gerenciamento de uma doença crônica](#) (por exemplo, diabetes ou doença cardíaca).

De fato, a maioria dos pacientes parece aprovar a tecnologia. Uma pesquisa recente da *Software Advice* descobriu que a maioria dos pacientes com condições crônicas que exigem monitoramento, check-ups ou exames frequentes para gerenciar suas condições estão interessados no monitoramento remoto de pacientes. Dentre os entrevistados, 78% afirmaram estar muito interessados; 19% afirmaram estar um pouco interessados; e apenas 3% afirmaram não ter interesse algum.

Adotar o monitoramento remoto de pacientes como parte de um sistema de saúde virtual maior é algo vantajoso para todos. Os pacientes ficam tranquilos sabendo que, caso algo incomum aconteça com sua saúde, seus médicos serão alertados imediatamente. E as organizações de saúde podem fornecer cuidados que garantem o gerenciamento adequado das condições médicas no longo prazo, resultando em melhores resultados de saúde.

Adotando software para facilitar o monitoramento remoto de pacientes

Com um software que ofereça ferramentas para o monitoramento remoto de pacientes, você pode evitar resultados graves e dispendiosos dos pacientes, ao mesmo tempo em que melhora a saúde geral daqueles com doenças crônicas ou condições médicas que exigem acompanhamento contínuo.

O software deve oferecer, por exemplo, facilidade para anexar arquivos ao prontuário do paciente a qualquer momento, assim que os receba dos pacientes com seus dados mais atualizados sobre sua saúde. Também deve facilitar o envio de mensagens e documentos para os pacientes,

incluindo **prescrições digitais**, conforme seja necessário ao notar mudanças nos dados de saúde recebidos e analisados. Outra ferramenta interessante é uma **busca avançada**, que permita encontrar termos e palavras-chave nos prontuários dos pacientes com facilidade, inclusive dentro de documentos anexos, para verificar informações com rapidez e praticidade.

Como o monitoramento remoto de pacientes é relativamente novo e está nos estágios iniciais de desenvolvimento, agora é um ótimo momento para adotar essa tecnologia emergente e se diferenciar.

3. Processos clínicos e administrativos digitais: simplifique os processos do consultório

Os **processos digitais** envolvem a automação de todos ou alguns componentes de uma consulta médica. Isso é alcançado por meio de uma combinação de ferramentas que auxiliam tanto a parte clínica como a administrativa, envolvendo o prontuário eletrônico, a agenda médica, as prescrições, o controle financeiro, etc.

A digitalização simplifica os processos clínicos e administrativos da clínica ou consultório, ajudando a gerenciar consultas e agendas, registrar dados nos prontuários, emitir documentos – inclusive com **assinatura digital** – e automatizar tarefas como confirmações e envio de lembretes.

Ao tornar as tarefas digitais e automatizadas (ou pelo menos semiautomatizadas), é possível economizar tempo para você e sua equipe – o que significa que você pode se concentrar mais no bem-estar de seus pacientes sem se preocupar com tarefas administrativas repetitivas diárias. Além disso, seus pacientes se sentem melhor cuidados.

Adotando software para facilitar processos digitais

Para facilitar os processos digitais no consultório, um **software médico** é a solução para **centralizar todas as ferramentas** e permitir que elas funcionem de forma integrada. A integração traz mais fluidez aos processos e facilita para que possam ocorrer de modo automatizado.

Como exemplo, um módulo de controle financeiro que esteja integrado à agenda e ao prontuário permite lançar a receita proveniente de consultas e procedimentos com apenas um clique na agenda ou prontuário, sem a necessidade de digitar novamente dados que já foram inseridos em outro local.

Outras ferramentas e integrações, como o envio de lembretes e a emissão de prescrição digital ajudam diretamente no atendimento virtual aos pacientes e nos cuidados contínuos, otimizando o monitoramento de doenças crônicas.

Atendimento virtual é o futuro da medicina

Mais e mais pacientes esperam alguma forma de atendimento virtual no futuro, portanto, [adotar pelo menos alguma forma de telemedicina ou telessaúde](#) é vital para sua organização de saúde. Mas ir além de simplesmente fornecer consultas virtuais e adotar um modelo de atendimento virtual holístico irá prepará-lo para o futuro e fornecerá à sua clínica uma vantagem competitiva.

Seja qual for a sua decisão, o [software médico](#) continuará sendo uma parte crucial da transformação de sua empresa de assistência médica em uma configuração de atendimento virtual. O HiDoctor® oferece ferramentas completas integradas para digitalizar todo seu atendimento de forma prática! Além disso, está em constante evolução para oferecer ao seu consultório sempre as últimas tecnologias!

Clique no banner abaixo para conhecer mais sobre o software ou ligue para o número exibido no banner e tire todas as suas dúvidas com nossos consultores!

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:

["O que é atendimento virtual - Confira o guia para seu consultório" - HiDoctor® Blog](#)

Centralx®