

# Como se livrar dos papéis e adotar tecnologias pode aumentar o engajamento do paciente

A adoção de tecnologia pelo setor de saúde aumentou rapidamente desde o início de 2020.

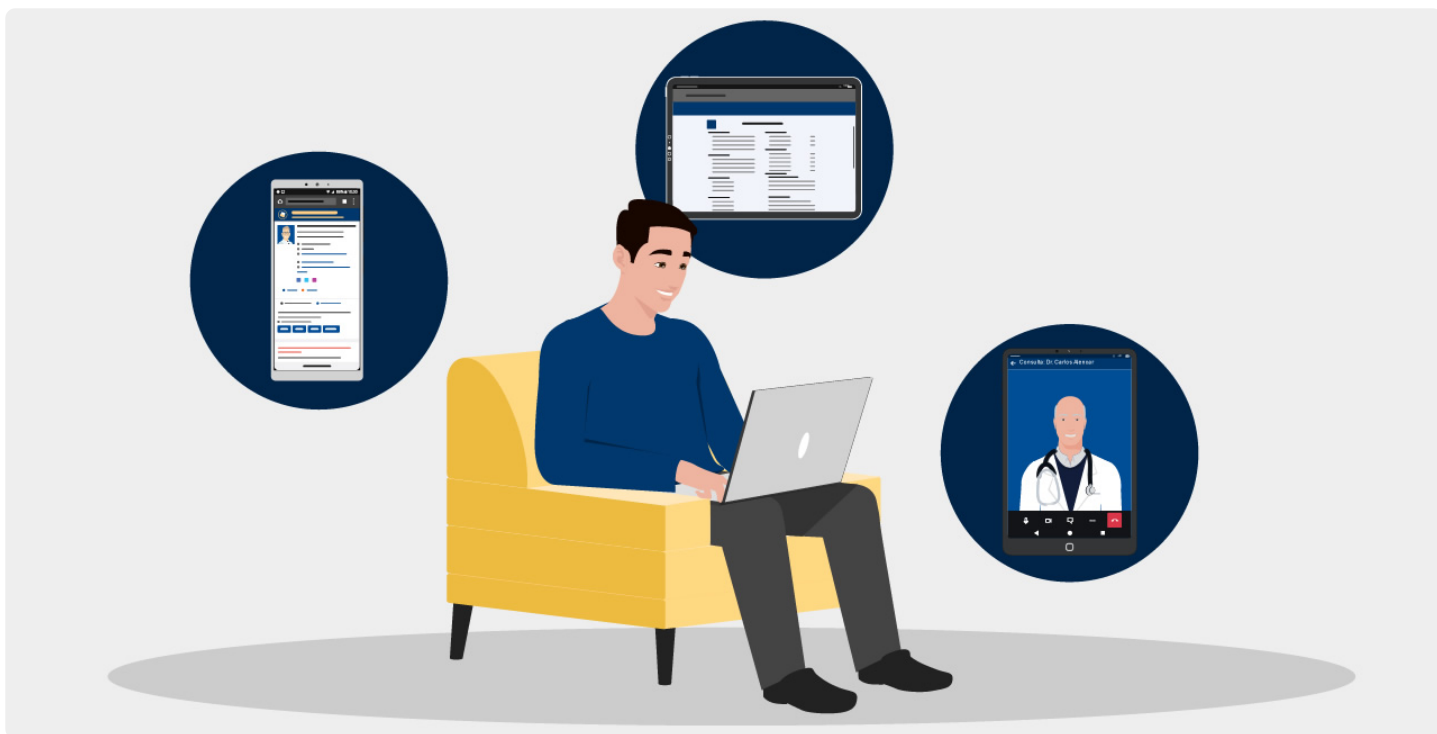
Uma pesquisa<sup>[1]</sup> recente do *Google Cloud* revelou que 45% dos médicos dizem que a pandemia de COVID-19 acelerou o ritmo de **adoção de tecnologia** de sua organização, incluindo fazer atualizações de tecnologia que normalmente levariam anos. Por exemplo, nos Estados Unidos, o uso de telessaúde aumentou mais de 3.000%<sup>[2]</sup> e o autoatendimento para pagamentos digitais na saúde cresceram 31%<sup>[3]</sup> de um ano para o outro.

Apesar do feedback positivo do paciente e do retorno financeiro tangível, no entanto, um número significativo de processos de saúde ainda está sendo conduzido por meio de papel e caneta e pelo telefone analógico confiável. Na verdade, até 44% dos médicos nos EUA ainda usam prontuários em papel<sup>[4]</sup>.

Consultórios que mudaram para um ambiente sem papel, inclusive aproveitando agendamento online, formulários digitais, meios de comunicação virtuais, além, claro, de teleconsultas e documentos eletrônicos, estão vendo um **aumento significativo na eficiência e uma diminuição nos custos** – mas talvez mais importante, estão observando um aumento notável no engajamento do **paciente**.

Os dados mostram que passar processos baseados em papel para os meios digital e online atende às **expectativas em evolução dos pacientes** e pode apoiar as metas de receita da clínica, sem ser oneroso para os médicos.

Conforme os consultórios consideram suas prioridades para 2022, é importante avaliar se a adoção de **soluções digitais** ajudará a atingir suas metas. Sem dúvidas, a maior chance é que adotar novas tecnologias possa levar a novos níveis de engajamento dos pacientes.



## Preferências dos pacientes de acordo com os números

A vacinação pode ter levado muitos pacientes de volta às consultas presenciais nos consultórios, mas muitos ainda mantêm as precauções e preferências adotadas como resultado da COVID-19.

Uma pesquisa<sup>[5]</sup> recente com 2.076 adultos norte-americanos realizada pela *The Harris Poll* e pela *Updox* mostrou que 53% dos consumidores disseram preferir atualizar ou fornecer informações do paciente a um profissional de saúde, bem como receber comunicações do consultório, por telefone celular (app ou mensagem de texto), e-mail ou um portal do paciente. Curiosamente, a faixa etária com maior probabilidade de preferir preencher formulários digitais foi a de consumidores de 55 a 64 anos.

À medida que a pandemia de COVID-19 transferiu muitas de nossas atividades diárias para o meio online, também transformou as preferências dos pacientes a respeito de como enviam e recebem informações em expectativas para muitos deles – na verdade, **42% dos entrevistados disseram esperar que seu médico forneça formulários eletrônicos e opções online para preencher a “papelada” relativa ao atendimento médico.**

No momento de agendar as consultas, também a preferência é pelo digital, com estudos mostrando que mais de 68% dos pacientes são mais propensos a escolher e permanecer com um médico que oferece a flexibilidade de agendar, alterar e cancelar compromissos online.

Outra pedra angular da [experiência do paciente](#) que se tornou cada vez mais online no mundo pós-COVID-19 são os documentos eletrônicos, como prescrições e atestados. De acordo com os resultados da pesquisa, 47% dos consumidores disseram que o aumento da segurança na saúde era importante para ter uma boa experiência como paciente. Em meio à pandemia, os pacientes não querem se deslocar aos consultórios para consultas simples e rápidas ou apenas para pegar documentos, preferindo fazer uma teleconsulta e receber suas prescrições e outros documentos eletronicamente.

## **Tornando o agendamento mais conveniente**

A insatisfação dos pacientes com linhas de telefone ocupadas e horários restritos para contato com o consultório existia bem antes da COVID-19. São muitos os pacientes que reclamam de dificuldades para conseguir marcar uma consulta, o que inclusive pode levar à desistência e busca por outro profissional mais facilmente acessível.

Adotar uma ferramenta de [agendamento online](#) pode ajudar em vários quesitos, como:

1. Permitir que os consultórios funcionem com mais eficiência.
2. Incitar novos pacientes a marcar uma consulta em sua clínica ou consultório.
3. Remover o fardo do agendamento por telefone.
4. Aumentar a taxa de retorno dos pacientes, que conseguem agendar novas consultas com conveniência.

## **Formulários digitais otimizam os processos**

Os [formulários eletrônicos](#) para captação de dados dos pacientes possuem muitos benefícios em relação aos formulários em papel, mas cinco deles se destacam em particular.

- **Segurança.** Os formulários eletrônicos são fisicamente mais seguros, não estando sujeitos a serem facilmente danificados ou perdidos, como pode ocorrer com formulários em papel.
- **Conveniência.** Os pacientes não gostam de preencher papelada antes da consulta, assim como a equipe da recepção não gosta de transcrever estes dados. Passar os dados em voz alta para a secretária na recepção também pode ser invasivo e inconveniente para o paciente. Digitalizar esses formulários para um meio eletrônico torna o preenchimento muito mais conveniente para os pacientes, que podem preenchê-los mesmo no momento do agendamento online, previamente à consulta.
- **Eficiência.** O tempo que leva para digitalizar ou transcrever um formulário em papel para anexá-lo ao arquivo do paciente ou atualizar um registro é um tempo que poderia ser melhor gasto em outro lugar. As informações contidas em formulários eletrônicos podem ser enviadas diretamente para o prontuário eletrônico sem necessidade de transcrição. Eles também eliminam o risco de erro humano e não exigem acompanhamento com um paciente sobre ilegibilidade ou incompletude.
- **Conformidade.** Os formulários eletrônicos são legalmente mais seguros, pois são compatíveis com regulações do CFM e da LGPD. É muito mais difícil perder um formulário eletrônico com dados confidenciais do paciente do que perder um formulário em papel com os mesmos dados.
- **Custo.** Finalmente, os formulários eletrônicos são muito mais econômicos do que os formulários em papel. Quando os consultórios podem fazer com que os pacientes preencham todos os seus formulários de consentimento e admissão online sem nenhum papel para imprimir, assinar, digitalizar e arquivar, não é apenas mais eficiente em termos de tempo, mas também economiza dinheiro. A eliminação do papel pode eliminar os custos associados a papel, tinta de impressora, fluxos de trabalho redundantes e recursos para digitalização de formulários, transcrição de informações e trituração de papel.

## A tecnologia facilita e automatiza as comunicações

A [confirmação de consultas](#) por mensagem de texto é um exemplo de como automatizar a comunicação com os pacientes traz benefícios para eles e também para o consultório. As confirmações automáticas por mensagem aumentam as chances de sucesso no contato com o paciente e no recebimento de sua resposta, por serem um meio mais conveniente que as ligações, ao mesmo tempo em que diminuem o trabalho da recepção, que consegue dedicar seu tempo a tarefas mais importantes. Com isso, ganha-se tanto aumentando a eficiência da recepção, quanto [reduzindo as faltas](#) às consultas.

Além das confirmações, também o envio de e-mails periódicos, seja para lembretes de consultas ou para oferecer conteúdo informativo e educacional, é uma maneira eficaz para fidelizar e engajar os pacientes, tornando-os mais ativos em seus cuidados.

## A telemedicina veio para ficar

Em quase dois anos desde que a [telemedicina](#) foi autorizada no Brasil, seu uso cresce cada vez mais e ela rapidamente se consolida como parte da prática médica no país. Hoje pode-se afirmar com quase certeza que este modelo se manterá na rotina dos serviços de saúde para muito além da pandemia.

Dessa forma, os médicos que a incorporarem o quanto antes à sua prática colherão os frutos de oferecer um diferencial e uma grande facilidade aos pacientes.

Para o melhor aproveitamento da telemedicina, com o máximo de praticidade, os consultórios devem apostar na integração, buscando um software médico completo que incorpore ferramentas para a telemedicina, como teleconsulta por vídeo e também [assinatura digital](#), que possam assim abranger todo o escopo de um [atendimento completamente virtual](#) ao paciente.



Com as expectativas dos pacientes se transformando nos últimos dois anos, os consultórios que otimizam a experiência do paciente estão prosperando. Passar dos tradicionais processos manuais e formulários em papel para o uso de tecnologias mais práticas para agendamento, comunicação e registro de dados melhora o [engajamento do paciente](#), além de também aumentar a eficiência e agilizar as operações para que os consultórios possam liberar seu tempo para se concentrar no atendimento ao paciente.

Ao implementar soluções que se integram perfeitamente às ferramentas existentes, como seu software médico, um consultório também pode aliviar a carga da equipe e aumentar a interoperabilidade de dados e o retorno financeiro.

Em última análise, os consultórios médicos precisarão implementar soluções que atendam e superem as expectativas dos pacientes, aumentando a eficiência para melhorar os resultados.

Aproveitar tecnologias convenientes e fáceis de usar será importante para atender às metas e alcançar o sucesso a longo prazo.

E você pode contar com o HiDoctor® para ter acesso a todas as tecnologias de que precisa em seu consultório, funcionando integradas e de forma centralizada em um único local!

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®

#### Referências

- [1] *Google Cloud Research Reveals COVID-19 Accelerates Innovation, Tech Adoption Still Lags*, disponível em [HIT Consultant](#).
- [2] *Telehealth usage rises with increase of COVID-19 cases*, disponível em [Health Leaders](#).
- [3] *Strength in Numbers: Digital Payments are THRIVING in the Covid-19 Era*, disponível em [Flywire](#).
- [4] *The Pros and Cons of Paper Medical Records (According to Doctors Who Use Them)*, disponível em [Software Advice](#).
- [5] *Updox Survey: 51% of U.S. Consumers Say User-Friendly Technology is Important for a Good Patient Experience*, disponível em [CISION PRWeb](#).

**Artigo original disponível em:**

"Como se livrar dos papéis e adotar tecnologias pode aumentar o engajamento do paciente " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**