

Por que o engajamento do paciente é crucial para o sucesso do consultório

Se você já leu o famoso livro “O Sol É para Todos”, talvez se lembre do personagem do pai na história, Atticus Finch. A certa altura, ele dá um sábio conselho para sua filha, Scout:

“Você nunca entende uma pessoa a menos que considere as coisas do ponto de vista dela, que entre na pele dela e dê uma volta por aí.”

O que isso tem a ver com a forma como você administra seu consultório? Bastante. Seus pacientes são sua força vital, mas muitas vezes as necessidades deles são superadas pelas necessidades do consultório. Você pode remediar isso tomando algum tempo para ver as coisas da perspectiva dos pacientes – andando nos sapatos deles por um tempo.

Isso poderá ajudá-lo a perceber o quanto engajar os pacientes em seus cuidados de saúde é crucial para o sucesso do consultório. E então você poderá aproveitar as dicas simples e as estratégias de longo prazo que compartilhamos neste texto para aumentar o engajamento com seus pacientes, o que traz benefícios valiosos para todos os envolvidos.



O engajamento pode ser um medicamento maravilhoso

Melhorar a experiência do paciente inevitavelmente melhorará o engajamento. E isso é uma coisa boa. De acordo com um relatório da *Physicians Practice*, “O engajamento do paciente garante melhor acompanhamento dos cuidados, adesão à medicação, educação do paciente e lealdade do consumidor em relação ao consultório”.

É por isso que o especialista em saúde Leonard Kish se refere ao engajamento do paciente como “o medicamento de sucesso do século”.

Quando seus pacientes se engajam e têm acesso facilitado aos seus dados e informações de saúde, é mais provável que estabeleçam metas, se exercitem e comam bem. Em outras palavras, eles farão todas as coisas positivas que você sempre desejou que fizessem. E você nem terá que perder seu tempo dando-lhes os habituais discursos de peso na consciência.

E as boas notícias não param por aí. Pacientes saudáveis são pacientes felizes. Resultados positivos podem significar uma melhor retenção e um aumento correlacionado na receita.

O que seus pacientes realmente desejam

Agora que estabelecemos que engajar seus pacientes é crucial para o sucesso de seu consultório, a pergunta de um milhão de reais é como fazer isso. Embora possa não haver uma solução simples, existe a abordagem simples que mencionamos anteriormente: [coloque-se no lugar deles](#).

Comece perguntando a si mesmo o que mais o incomodaria se você fosse um paciente em seu próprio consultório. Se você acabou de responder que nada o incomodaria, ou você está delirando ou possui o único consultório perfeito do mundo. Mesmo consultórios excepcionais sempre podem fazer mudanças que engajarão mais seus pacientes e os ajudarão a se sentirem valorizados.

Então, honestamente, o que o incomodaria como paciente em seu consultório? Se você acha que o tempo de espera seria irritante, você não está sozinho. Uma pesquisa descobriu que 97% dos pacientes estavam frustrados com os tempos de espera. E quanto à papelada? Mais uma vez, você estaria em boa companhia. A pesquisa mostrou que 60% dos pacientes escolherão um médico diferente se isso significar reduzir a carga de preenchimento de formulários.

Valorizando os pacientes

Você pode reduzir o **tempo de espera** e as reclamações sobre papelada com bastante facilidade. Confira algumas coisas que podem ser feitas a curto prazo para mostrar aos pacientes o quanto você os valoriza (e o tempo deles):

- Atenda as ligações rapidamente, de preferência até o terceiro toque.
- Cumprimente os pacientes com um sorriso quando eles chegarem para as consultas.
- Ofereça a opção de preencher os dados cadastrais online.
- Adicione fotos dos pacientes aos prontuários e aprenda os nomes deles, para chamá-los sempre pelo nome.
- Dê aos pacientes estimativas precisas de tempo de espera para o atendimento.
- Peça desculpas sempre que houver atrasos.
- Mantenha o paciente atualizado sobre sua condição de saúde durante a consulta.
- Ajude os pacientes a anteciparem o que pode acontecer a seguir.
- Forneça recursos relevantes para ajudar os pacientes a aprenderem mais sobre os assuntos pertinentes às suas condições.
- Diga tchau aos seus pacientes e chame-os pelo nome quando eles saírem do seu consultório.

A presença digital e suas conveniências

Você pode simplificar alguns processos para você, sua equipe e seus pacientes através da sua presença digital, o que pode incluir um site médico, uma agenda online, redes sociais, etc. Oferecer **soluções tecnológicas** aos pacientes é uma forma certa de melhorar a experiência deles com o atendimento.

O site médico ajuda a engajar os pacientes em seus próprios cuidados de saúde, oferecendo informações de qualidade para que eles se eduquem e se mantenham motivados. Seus perfis nas redes sociais também podem oferecer informações valiosas, lembrando-os de acompanhamentos importantes que devem ser feitos anualmente, além de expandir a comunicação, permitindo interações que ajudam a construir a relação médico-paciente.

Já a oferta de uma **agenda online** é o melhor que você pode fazer para oferecer conveniência aos pacientes, pois eles poderão agendar suas consultas com facilidade, 24h por dia, qualquer dia da semana, sem depender do telefone ou do horário de funcionamento do consultório. Isso é um bônus também para sua equipe, que recebe menos ligações e pode dar maior atenção aos pacientes presentes no consultório. Além disso, ao agendar online os pacientes já preenchem seus formulários e cadastro nesse momento pelo computador, dispensando a papelada e informação de dados na recepção no dia da consulta.

A telemedicina pode ser a melhor coisa que você já fez pelo seu consultório

A [telemedicina](#) está mais popular do que nunca, portanto, se você não estiver usando essa tecnologia no momento, precisa considerar sua implementação o mais rápido possível. Seus pacientes vão agradecer. Pesquisas mostram que 80% dos pacientes com idades entre 18 e 34 anos preferem consultas virtuais às presenciais. E seus pacientes mais velhos geralmente também estão empolgados com a perspectiva, com quase metade dos pacientes com 45 anos ou mais relatando que estão dispostos a serem atendidos por teleconsulta.

A telemedicina oferece aos seus pacientes conveniência e acessibilidade sem precedentes. Isso é particularmente verdadeiro para pacientes que moram longe do consultório, que estão confinados em casa ou para idosos com mobilidade limitada. Essa tecnologia proporcionará um tempo mais rápido para diagnóstico e tratamento, o que resulta em melhores resultados de saúde e pacientes mais felizes.

Com os incríveis benefícios que a telemedicina oferece, não é de admirar que os pacientes atribuam consistentemente uma avaliação positiva às teleconsultas que realizam.

É preciso engajar também a sua equipe

Melhorar o engajamento do paciente exige que todos os membros de sua equipe se engajem. Todos eles desempenham um papel na experiência do paciente, portanto, ajude-os a perceber a oportunidade única que eles têm de ajudar a [melhorar o atendimento](#).

“Eu diria que qualquer grupo de saúde que não trabalha para inculcar uma cultura em torno do engajamento do paciente está se prejudicando”, diz Paul Shenenberger, diretor de informações do *Summit Medical Group*.

Reúna sua equipe e identifique quais áreas são mais importantes para o consultório melhorar. Deixe que todos participem da discussão para que saibam que têm voz. Isso os ajuda a se sentirem donos das ideias e os torna mais propensos a agir. E por falar em ação, é importante criar planos de ação que permitam aumentar o engajamento. Sem planejamento, fica difícil saber por onde começar e onde se pretende chegar.



Se alguém lhe dissesse enquanto você estava na faculdade de medicina que havia ferramentas práticas disponíveis que aumentariam a adesão do paciente, melhorariam os resultados de saúde, agilizariam seus processos, aumentariam os ganhos e maximizariam os resultados gerais do

consultório, você provavelmente daria praticamente qualquer coisa para obtê-las.

Bem, essas ferramentas existem e fornecem o melhor para seu consultório e seus pacientes. Um software médico completo irá equipá-lo com todas as tecnologias de que você precisa para colocar o paciente – e seu engajamento – como o centro de seu consultório.

No HiDoctor®, por exemplo, você conta com ferramentas integradas de telemedicina, agendamento online, um site médico, prontuário prático, agenda médica completa, soluções de comunicação e muito mais!

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:

"Por que o engajamento do paciente é crucial para o sucesso do consultório " - HiDoctor® Blog

Centralx®