

8 estratégias para engajar os pacientes em seus cuidados de saúde

Promover o **engajamento do paciente** não é fácil, no entanto, pode valer a pena porque garante melhor acompanhamento dos cuidados, adesão à medicação, educação do paciente e lealdade do consumidor em relação ao consultório.

O engajamento do paciente, portanto, é importante para que os consultórios e clínicas garantam um melhor atendimento ao paciente de modo geral.

Neste texto você confere oito maneiras de melhorar seus esforços de engajamento dos pacientes.



1. Cuidado proativo

O objetivo principal deve ser engajar os pacientes além de suas necessidades de serviços de saúde imediatos, nos termos deles e de novas maneiras com conteúdo atraente. Envie a eles mensagens úteis, educacionais e motivadoras sobre saúde em situações de baixo estresse, antes que

fiquem doentes. Isso ajuda para que eles pensem mais sobre sua saúde e tenham uma atitude proativa em relação aos seus cuidados. Os benefícios do engajamento do paciente incluem maior receptividade durante o tratamento, melhor adesão e maior retenção.

2. Atenção individualizada

O engajamento do paciente é tão importante porque cada passo em prol de melhorar o engajamento cria uma atmosfera de atenção aos detalhes, cuidado verdadeiro com o paciente e um padrão de serviço personalizado. Consultórios de pequeno e médio portes precisam competir com grupos médicos maiores, e é por isso que a atenção individualizada pode ajudar consultórios desses portes a se destacarem. Francamente, leva muito pouco tempo para ser gentil, atencioso e fazer contato visual com um paciente.

3. Mais personalização

Os médicos precisam cumprimentar os pacientes – tanto estabelecidos quanto novos – com um aperto de mão e um sorriso. Tire um tempo para ouvir as preocupações do paciente e, em seguida, aborde cada uma delas. Explique cuidadosamente o curso do tratamento e o tempo de resposta esperado. Em seguida, aborde como fazer o acompanhamento se a condição não for resolvida. Tudo isso transmite uma atmosfera de um nível muito personalizado de cuidado e atenção.

4. Comunicação frequente

Idealmente, o engajamento do paciente começa com uma discussão pessoalmente em uma consulta e continua por meio de comunicação frequente, seja por meio de telefonemas, e-mails, mensagens de texto ou consultas adicionais pessoalmente ou por telemedicina. A chave é que o profissional de saúde inicie o engajamento, encontre o paciente onde ele está e mantenha a conversa durante as consultas regulares no consultório, por meio de suporte focado no gerenciamento de cuidados e/ou por meio de acompanhamento feito pela equipe do consultório.

5. Aulas e conteúdos

Realizar aulas online e criar conteúdos em textos ou vídeos é uma ótima forma de engajar os pacientes. Esses conteúdos podem ser facilmente compartilhados em suas redes sociais, para alcançar mais pessoas e engajá-las. Alguns tópicos populares podem incluir estilos de vida saudáveis para

famílias ocupadas, saúde do coração, desempenho esportivo após os 50 anos ou informações mais específicas sobre condições relacionadas à sua especialidade. Torne o conteúdo relevante para a base de pacientes do seu consultório e para as necessidades atuais deles. É uma ótima ideia complementar essas aulas com um site, blog e conteúdo por e-mail, oferecendo informações adicionais e mais detalhadas.

6. Ponto de vista do paciente

Se um paciente corre o risco de ter sua eletricidade desligada, ele não vai se preocupar em comprar alimentos mais saudáveis ou reabastecer seus medicamentos. Devemos tentar ver as necessidades de saúde de um paciente do seu ponto de vista. A mudança nunca ocorrerá se o paciente não perceber o problema ou se não estiver pronto para resolvê-lo. Portanto, é imperativo dar ao paciente a oportunidade de definir o cenário.

7. Abordagem diversa

O engajamento bem-sucedido do paciente requer uma abordagem diversa para amplitude e profundidade do contato com os pacientes. Por exemplo, você ou uma pessoa designada da sua equipe pode ter um tempo semanal reservado para ligar para os pacientes em acompanhamento e perguntar "Como você está?" ou "Como foi sua última consulta?". O objetivo com isso é aumentar o engajamento e a conectividade. A pessoa responsável por esse contato também pode ser útil na coordenação do atendimento a pacientes crônicos que exigem altos níveis de engajamento, para que não desistam do seu plano de tratamento. Podem ser usados diferentes canais para manter os pacientes engajados, através das ligações, mensagens de texto, e-mails, etc.

8. Lembretes

Envie lembretes para os pacientes que ainda não marcaram uma consulta para procedimentos anuais normais, como mamografia, exame de Papanicolau, PSA, exame de cólon e muito mais. Esses pequenos lembretes ajudam a manter os pacientes no caminho certo e dão uma sensação de que a organização de saúde realmente se preocupa com seus cuidados e bem-estar. Além disso, com melhor retenção de pacientes em procedimentos anuais, o consultório ganha um impulso na receita.

A tecnologia é uma ótima ferramenta para ajudar com lembretes, mas lembre-se de que você também pode fazer ligações pessoais para lembretes de compromissos. Tenha em mente que nem todos os pacientes são conhecedores de tecnologia, especialmente a população de pacientes mais

idosos, que geralmente exige mais consultas de acompanhamento. As ligações pessoais adicionam o toque individualizado e humano à experiência de agendamento do paciente. **A chave aqui é combinar lembretes automatizados e ligações para obter o melhor de cada meio, de acordo com a situação ou o paciente em questão.**



A tecnologia pode ser valiosa para engajar os pacientes e otimizar seus resultados de saúde, bem como melhorar os resultados gerais do consultório. Com um software médico como o HiDoctor® você tem acesso a todas as **ferramentas de que precisa para um maior engajamento!**

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:

"8 estratégias para engajar os pacientes em seus cuidados de saúde " - HiDoctor® Blog

Centralx®