

# Consultório online: veja as ferramentas indispensáveis para uma experiência digital do paciente

As instituições de saúde passaram por uma enorme [transformação digital](#) nas últimas décadas, convertendo dados de pacientes “em papel” em sistemas de Prontuário Eletrônico do Paciente. Isso mudou a forma como as organizações de saúde funcionam operacionalmente.

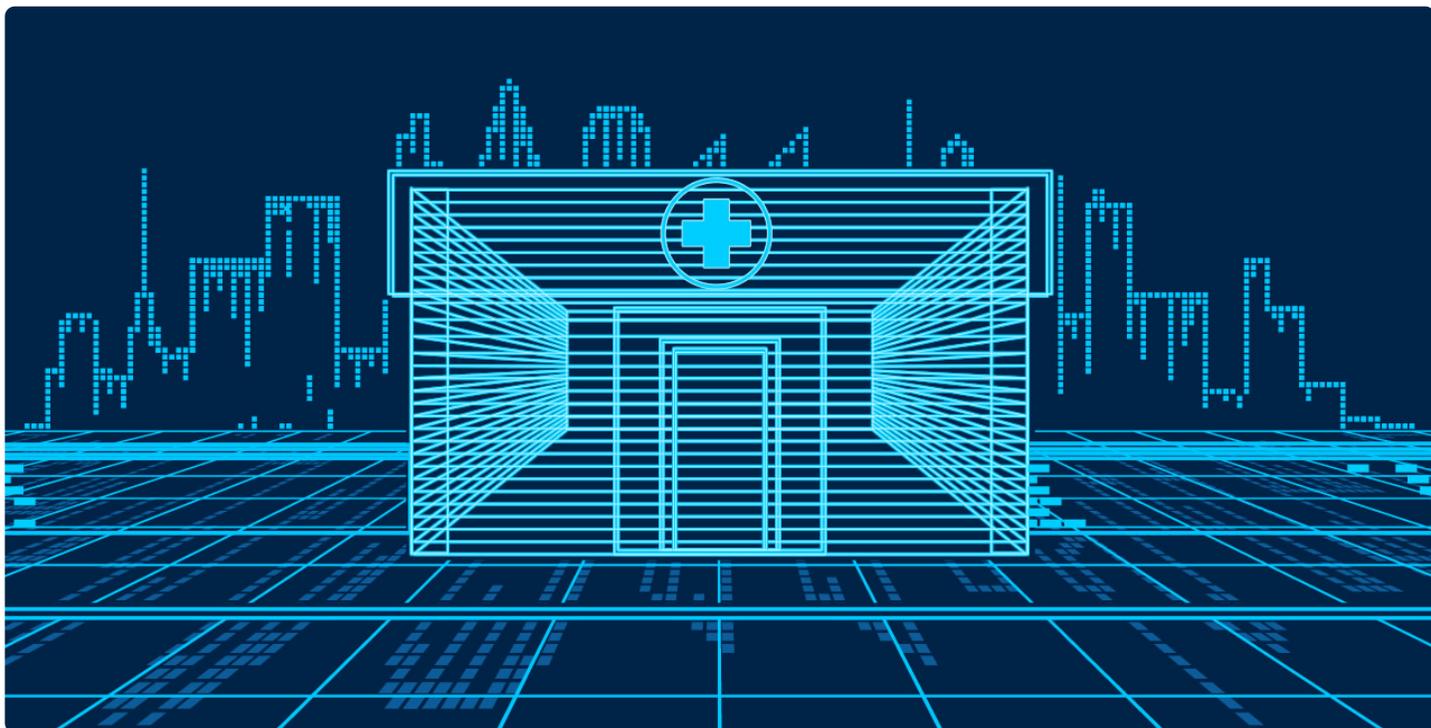
Agora, consultórios, clínicas e hospitais se encontram em meio a outra grande transformação: a experiência digital do paciente.

Essa mudança é impulsionada não por regulamentações, mas pelo aumento do consumerismo na área da saúde nas últimas décadas, refletido na proliferação de clínicas populares, aplicativos médicos, aplicativos de bem-estar e *wearables* e muito mais.

Essa tendência inicialmente lenta foi tremendamente acelerada em 2020 com o “choque digital” durante a COVID-19, que reformulou as expectativas para médicos e pacientes.

Dados do *Healthcare Consumer Experience 2020 Study* mostraram que os [consumidores na área de saúde](#) querem melhores experiências digitais dos pacientes:

- 41% dos pacientes dizem que melhorar as ferramentas e comunicações digitais deve ser uma prioridade para as organizações de saúde.
- 49% desejam que a experiência digital de saúde seja mais suave e intuitiva, como as experiências com Amazon, Netflix e Uber.
- Aumento de 40% (desde 2019) nos consumidores que mudaram ou deixaram de se consultar com um médico por causa de uma experiência digital ruim.



Diante desse cenário, os médicos devem reconhecer que a experiência do paciente passou de uma preocupação de marketing para um imperativo estratégico.

Eles devem, portanto, tomar decisões estratégicas de tecnologia principalmente através das lentes da experiência do paciente.

Ao introduzir experiências digitais no processo de prestação de cuidados, é importante pensar na **jornada completa**, desde a aquisição de novos pacientes, passando pelas etapas de agendamento e comunicação, até a consulta propriamente e o acompanhamento pós-atendimento.

Outro ponto a manter em mente ao projetar a experiência digital do paciente no consultório é a flexibilidade de evoluir essa experiência ao longo do tempo com facilidade. Para tanto, ela deve ser orquestrada e integrada.

A orquestração significa que ela é orientada pela lógica do fluxo de trabalho que coordena pessoas e tarefas enquanto monitora diferentes pontos do paciente ao longo da jornada. Integração significa que o fluxo de trabalho precisa estar todo centralizado em uma solução completa que disponibilize todas as ferramentas necessárias em um só lugar, trazendo praticidade e eficiência para o processo.

E quando falamos dessa solução completa estamos falando do software médico, que é a peça-chave para a digitalização dos ambientes de saúde. O **software médico certo** irá equipá-lo com todas as ferramentas de que precisa para a criação da experiência digital de atendimento.

Mas se você está se perguntando quais são essas ferramentas, a seguir você confere 7 ferramentas que serão indispensáveis para construir e evoluir a experiência digital do paciente em seu consultório.

# 1. Software médico híbrido

Como dito acima, o software médico é a base da digitalização, e por isso a ferramenta mais importante da qual você precisa. Nele é onde tudo se concentra, com todas as demais ferramentas estando integradas para o máximo de praticidade e eficiência.

Porém, não é todo e qualquer software médico que oferece isso. Você precisa de um software médico híbrido e completo, que ofereça todas as possibilidades. Um software híbrido é aquele que funciona tanto offline, instalado no seu computador, quando online, acessando o sistema através de qualquer equipamento conectado à internet.

E por que ser híbrido é importante? Pois essa característica garante independência para sua prática médica. Um software que funciona online ou offline estará sempre disponível, de modo que você nunca ficará sem acesso aos dados por culpa de terceiros, como falha da internet, ou porque o sistema está em manutenção.

A total disponibilidade do software permite que você atenda seus pacientes quando e onde estiver, com acesso a todas as ferramentas de que precisa para um bom atendimento, e por isso é a base para uma excelente experiência.

## 2. Perfil online e site

Os pacientes estão na internet e buscando seus médicos online, e o início da experiência digital começará na pesquisa na internet por informações sobre seus sintomas e na pesquisa específica por um médico para atendê-los.

Portanto, o médico precisa ter um site nos dias de hoje, onde poderá reunir informações de interesse dos pacientes, tanto no que diz respeito a si e aos serviços prestados, quanto informações mais gerais de saúde relacionadas à sua especialidade.

Mas os pacientes não estão usando apenas o Google. Cada vez mais as redes sociais têm se tornado também ferramentas de busca e de recomendação. Ter um perfil ativo, atraente e informativo pode fazer muita diferença para os pacientes, que antes mesmo de o conhecerem pessoalmente, já começam a criar um vínculo e construir um sentimento de confiança ao segui-lo nas redes e assim conhecer seu trabalho.

## 3. Agenda online

O agendamento online permite que os pacientes marquem consultas diretamente na agenda do médico, podendo consultar todos os horários disponíveis para escolher o que melhor atende às suas necessidades. Além disso, essa ferramenta elimina inconvenientes como ter que esperar o horário

comercial e usar o telefone para agendar uma consulta.

Mais importante ainda, agendar consultas online é fácil e leva apenas alguns minutos. Estudos mostraram que 80% dos consumidores de saúde preferem médicos que oferecem agendamento online por causa da conveniência que lhes proporciona.

Como bônus, o agendamento online também traz benefícios para o consultório. Funcionando integrado à agenda do software médico, ele otimiza o tempo da secretária e aumenta a eficiência da recepção, o que também se reflete em um melhor atendimento aos pacientes presentes no consultório.

## 4. Telemedicina

Com muitos médicos adotando a [telemedicina](#), os pacientes agora podem obter assistência médica sob demanda no conforto de suas casas. Embora a telemedicina ainda seja um conceito relativamente novo, o tamanho do mercado global de telemedicina foi estimado em US\$ 70,4 bilhões em 2021 e deve chegar a US\$ 91,2 bilhões em 2022.

A telemedicina permite que os pacientes agendem consultas por vídeo com seus médicos em vez de ter que ir até um hospital. Os pacientes podem obter melhores cuidados médicos para várias doenças crônicas, como diabetes, asma e saúde mental.

Os benefícios da telemedicina são amplos. De acordo com um estudo, os pacientes de telemedicina registraram 48% menos dias totais de hospitalização, 31% menos internações hospitalares e, em geral, estavam mais engajados em seus cuidados de saúde.

A razão por trás das pessoas estarem mais engajadas em seus cuidados de saúde é que a telemedicina é mais acessível em comparação com as consultas presenciais, onde, às vezes, você precisa percorrer uma longa distância para chegar ao consultório, o que ainda envolve gastos extras de tempo e dinheiro.

## 5. Assinatura digital

A [emissão de documentos médicos](#) para os pacientes é parte integrante do atendimento. Em uma experiência digital, não faz nenhum sentido que o paciente, após uma teleconsulta, precise buscar um documento em papel no consultório. Ao mesmo tempo, há regulamentações quanto à emissão de receitas, atestados e etc. de forma eletrônica, exigindo que esses documentos sejam digitalmente assinados para que tenham validade.

Portanto, possuir um certificado digital e uma ferramenta que permita **assinar digitalmente** os documentos emitidos com praticidade é indispensável. Assim como as demais ferramentas, também essa pode e deve estar integrada ao software médico, garantindo agilidade para assinar e já enviar o documento ao paciente diretamente pelo software assim que ele é criado.

O paciente termina a consulta virtual já com a prescrição e outros documentos salvos em seu e-mail ou celular com total conveniência.

## 6. Comunicação

A **comunicação** de modo geral evoluiu muito nos últimos anos. Os celulares e aplicativos de mensagens instantâneas mudaram a forma como as pessoas se comunicam e **criaram novas expectativas sobre os meios de comunicação com empresas e prestadores de serviços.**

Se seu consultório ainda está preso ao telefone para que os pacientes façam contato, há grandes chances de que você esteja perdendo pacientes. É preciso diversificar os canais oferecidos, tanto para receber contatos quanto para os contatos que partem do consultório.

Os pacientes não querem, por exemplo, receber uma ligação no meio da tarde, enquanto estão ocupados no trabalho, apenas para confirmarem sua consulta agendada para o dia seguinte. É muito mais prático e conveniente que recebam um **lembrete por e-mail** e/ou uma mensagem automática por SMS solicitando confirmação que pode ser respondida com apenas poucos cliques.

Aproveitar ferramentas integradas para envio de e-mails, SMS e mensagens por apps como o WhatsApp direto a partir do software médico é a solução para uma comunicação diversificada e que é prática e conveniente tanto para o consultório quanto para os pacientes.

## 7. Aplicativo

No primeiro item destacamos o valor de um **software sempre disponível** para que você possa oferecer uma experiência digital aos seus pacientes em qualquer circunstância. E para que isso seja possível com ainda mais praticidade, você também precisa de um aplicativo de verdade que permita utilizar seu software médico na palma de sua mão, e mantendo a possibilidade do uso tanto online quanto offline!

O app irá garantir, por exemplo, que ao realizar aquela teleconsulta de emergência durante sua viagem de fim de semana seja possível consultar o prontuário do paciente e fazer novas anotações pertinentes. Assim como você poderá aproveitar o aplicativo para anexar de modo prático aos prontuários os documentos e imagens enviados pelos pacientes para o seu celular.

Apesar dessa ferramenta beneficiar diretamente o médico, os benefícios indiretos de um fluxo de atendimento eficiente e descomplicado se estendem aos pacientes e agregam valor à experiência digital do atendimento.



A **experiência do paciente** agora é digital – e não vai mais voltar para o modelo tradicional.

Quando construída corretamente, uma melhor experiência do paciente não apenas leva a melhores taxas de satisfação, mas – mais importante – leva a melhores resultados, engajamento e lealdade do paciente.

Integrar a voz e a perspectiva do paciente na estratégia de saúde é um desafio assustador e crítico que o HiDoctor® pode facilitar em seu consultório, através de todas as ferramentas citadas acima e muitas outras.

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:**

"Consultório online: veja as ferramentas indispensáveis para uma experiência digital do paciente " -  
HiDoctor® Blog

**Centralx®**