

Software médico: velocidade e confiabilidade do sistema impactam a satisfação profissional

O tempo de resposta do software médico pode afetar as percepções de segurança do paciente e a satisfação geral dos médicos.

Um relatório do *KLAS Research - Arch Collaborative* indicou que organizações de saúde com maior concordância dos médicos de que o software médico utilizado tem a velocidade ou confiabilidade esperadas alcançam um índice de satisfação dos médicos significativamente maior do que as organizações que não possuem tal concordância dos profissionais.

O *Arch Collaborative* é um grupo de organizações de saúde dos Estados Unidos que trabalham para melhorar a experiência do software médico por meio de pesquisas. Mais de 270 organizações de saúde entrevistaram seus usuários finais e mais de 295.000 médicos responderam à pesquisa.



No geral, quase metade (44%) dos médicos entrevistados disseram que não concordam com a afirmação de que seu software médico seja **rápido o suficiente**. Nenhuma organização teve mais de 90 por cento dos entrevistados relatando que o software médico tem o tempo de resposta que eles esperam.

Em termos de confiabilidade do sistema, 23% dos médicos entrevistados não concordam com a afirmação de que seu software médico esteja **disponível quando necessário**. Das mais de 270 organizações, apenas 18 têm mais de 90% dos médicos relatando pouca ou nenhuma dificuldade com a disponibilidade do sistema.

O relatório também descobriu que mais da metade (57%) dos médicos concorda que seu software médico garante a segurança do paciente. Os médicos que concordam fortemente que seu sistema é confiável eram muito mais propensos a relatar que o software médico apoia a segurança do paciente.

Essa relação é ainda mais significativa quando se trata do tempo de resposta do sistema. As organizações com concordância do médico mais forte de que seu software médico tem a velocidade ou confiabilidade esperadas têm um índice de satisfação com o software médico significativamente maior do que as organizações em que não há essa concordância por parte dos médicos.

“Além disso, o tempo de resposta e a confiabilidade não são uma preocupação comum para as organizações de saúde com a maior satisfação geral com o software médico: quase todas as organizações no 80º percentil para a Pontuação Líquida da Experiência com o Software Médico têm menos de 40% de seus médicos identificando o tempo de resposta como um problema e menos de 20% dos médicos identificando a confiabilidade como um problema”, escreveram os autores do relatório.

As percepções dos médicos sobre a confiabilidade do software médico não dependem apenas da frequência com que a plataforma está inativa. Mesmo os médicos de organizações que experimentam muito pouco tempo de inatividade podem relatar baixa confiabilidade do sistema se o software for lento.

O tempo de resposta está mais estreitamente correlacionado com as percepções do médico sobre a confiabilidade do sistema em comparação com os vários aspectos do software médico avaliados na pesquisa, como integração externa, **funcionalidades** e treinamento recebido.

“Isso é especialmente significativo, pois o tempo de resposta também é um dos aspectos com os quais os médicos do *Arch Collaborative* relatam a menor satisfação”, explicaram os autores do relatório. “Se uma organização está experimentando alto tempo de atividade, mas baixa satisfação com a confiabilidade do sistema, ela pode precisar se concentrar em aumentar a velocidade do sistema.”

Muitos médicos que relatam insatisfação com o tempo de resposta ou a confiabilidade de seus softwares médicos também mencionam problemas com equipamentos de hardware, como computadores, monitores e notebooks.

Em comparação com os médicos que concordam totalmente que têm o tempo de resposta e a confiabilidade que esperam, os médicos que discordam totalmente têm 53% mais probabilidade de mencionar problemas de hardware organicamente. Os médicos que relatam que seu software médico não apresenta o tempo de resposta ou a confiabilidade que esperavam também eram 67% mais propensos a relatar lentidão no tempo para fazer login.

Por exemplo, uma profissional entrevistada disse que leva 60 segundos para o sistema carregar depois que ela digita sua senha.

“Dada a frequência com que os profissionais que utilizam o software médico devem fazer login durante um turno, essa pessoa passa quase 10% do dia de trabalho esperando o carregamento do sistema”, apontaram os autores do relatório.

Considerando todos esses dados, é evidente o impacto que a **usabilidade do software médico** – ou a falta dela – tem na rotina diária dos profissionais. Quando problemas de lentidão e indisponibilidade, entre outros, comprometem o atendimento aos pacientes, é hora de considerar a migração para um software que ofereça a confiabilidade necessária para uma experiência excelente, tanto dos médicos e profissionais do consultório ou clínica, quanto dos pacientes que estão sendo atendidos.

Um **software confiável** é aquele com a tecnologia necessária para garantir total disponibilidade dos dados, com alta performance, a partir de diferentes equipamentos e a qualquer momento. Isso só é possível com o software híbrido, que combine a performance do software instalado no computador, funcionando offline, com a mobilidade do sistema web, acessando online os dados sincronizados do software.

Essa solução você só encontra no **HiDoctor®**, 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:

"Software médico: velocidade e confiabilidade do sistema impactam a satisfação profissional " -

HiDoctor® Blog

Centralx®