

Experiência do paciente: tudo que você precisa saber

A experiência do paciente abrange todas as interações que um paciente tem com seu consultório ou clínica, incluindo o engajamento com os planos de tratamento propostos, até as conversas com médicos, enfermeiros e funcionários.

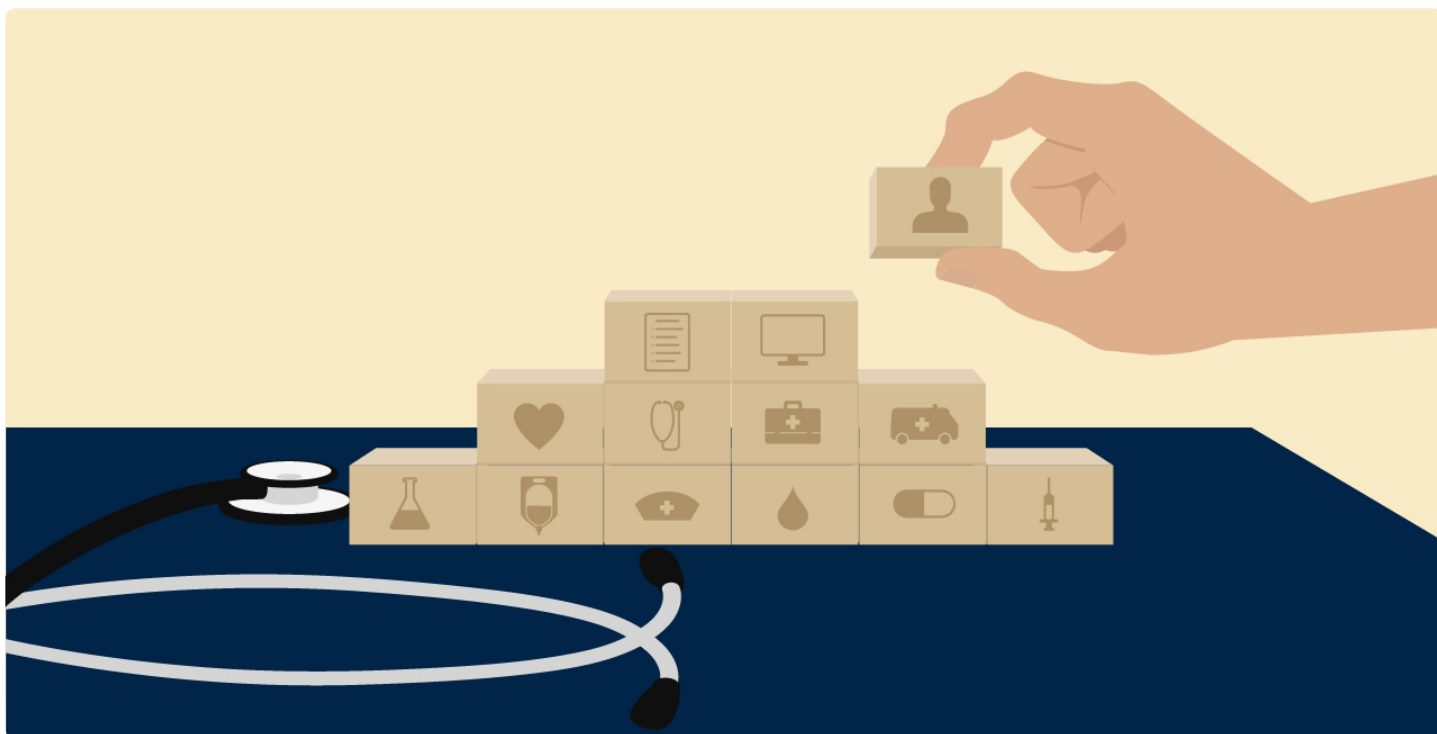
Idealmente, um consultório que tem um forte foco na [experiência do paciente](#) também tem foco na segurança do paciente e faz com que seus pacientes se sintam ouvidos, compreendidos e inspirados sobre seus resultados de saúde.

A experiência do paciente e a satisfação do paciente são uma parte crucial da qualidade dos cuidados de saúde. Isso pode incluir vários aspectos diferentes que os pacientes valorizam quando procuram atendimento médico, desde o agendamento de consultas até a facilidade de comunicação, uso de tecnologias, entre outros.

Organizações de saúde que não têm um foco forte e consistente na experiência do paciente estão sob risco de:

- Perda de receita
- Piora da reputação online
- Declínio do engajamento do paciente
- Piora dos resultados de saúde do paciente

Por isso é necessário que você observe o que sua clínica ou consultório está fazendo para melhorar e manter a experiência do paciente.



A diferença entre a experiência do paciente e a satisfação do paciente

A experiência do paciente e a [satisfação do paciente](#) são frequentemente usadas de forma intercambiável, mas não são exatamente a mesma coisa. A satisfação do paciente difere da experiência do paciente porque [a satisfação se refere ao fato das expectativas terem sido ou não atendidas; é mais sobre a percepção do paciente.](#)

Você pode fornecer exatamente o mesmo nível de experiência do paciente para duas pessoas com problemas muito semelhantes, mas uma pode sair muito satisfeita enquanto a outra pode sair menos satisfeita porque suas expectativas eram diferentes.

Como a satisfação do paciente é mais subjetiva do que a experiência do paciente, é mais difícil de medir. É por isso que é importante realizar suas próprias [pesquisas de satisfação](#) após cada consulta para determinar se a experiência que você está fornecendo está atendendo às expectativas de seus pacientes. Essas pesquisas devem ser desenvolvidas especificamente para seu consultório e focadas no tipo de serviço que você fornece.

Por que você deve se preocupar com a experiência do paciente

A experiência do paciente vai além de apenas atender às necessidades básicas de seus pacientes. Se seu consultório tiver um forte foco na experiência, seus pacientes terão uma maior tranquilidade sobre seus resultados de saúde e menos medo e confusão.

Em última análise, isso leva a uma maior satisfação do paciente e mais recomendações para sua organização de saúde.

O gasto *per capita* com saúde no Brasil em 2019 era de R\$ 3.380,62^[1], portanto, perder pacientes pode levar a grandes perdas de receita. Além disso, o custo para adquirir novos pacientes geralmente é muito maior do que o custo de **manter os pacientes atuais**, por isso é importante manter os pacientes por perto, proporcionando uma excelente experiência ao paciente.

Uma das melhores maneiras de ajudar a melhorar a experiência do paciente em seu consultório é com o uso da tecnologia.

De acordo com o *Healthcare Tech Survey*, realizado pelo *Software Advice*, os pacientes dizem que a comunicação e o acesso às suas próprias informações de saúde são os aspectos mais aprimorados pela tecnologia.

Quais aspectos da experiência do paciente foram melhorados pela tecnologia?



As duas principais escolhas para esta pergunta, comunicação com o(s) médico(s) (55%) e acesso a dados de saúde (51%), falam sobre o desejo crescente dos pacientes de controle sobre sua própria experiência de cuidados de saúde.

Essa é uma ótima notícia para os médicos. As evidências mostraram que quando os pacientes **assumem um papel mais ativo** no processo de tomada de decisão, o atendimento ao paciente e os resultados melhoram^[2]. O que significa que investir em ferramentas como agendamento online e

telemedicina, que incentivam os pacientes a se engajarem mais com seus cuidados, é uma ótima maneira de melhorar a experiência geral do paciente.

Comece concentrando-se nos vários aspectos diferentes da experiência dos pacientes e como eles interagem com seu consultório. **Avalie honestamente seu consultório para identificar se você está realmente focando na experiência do paciente.** Ao fazer isso, você poderá dizer quais pacientes estão recebendo cuidados que respondem e atendem à experiência, às preferências, às necessidades e aos valores desses pacientes individuais.

A seguir descrevemos as diferentes áreas da experiência do paciente para focar, e também oferecemos recomendações para melhorá-las.

Ter um foco na experiência do paciente melhora seu consultório

Concentrar-se em melhorar continuamente a experiência do paciente é, mais do que nunca, um aspecto crucial do crescimento e melhoria de qualquer consultório ou clínica. Se isso não for uma das suas principais prioridades, deve ser, pois o foco na experiência do paciente pode ajudar seu consultório de várias maneiras.

Uma melhor experiência do paciente aumenta seus resultados

Geralmente, para oferecer uma excelente experiência, é necessário organizar os processos envolvidos no atendimento. Isso significa que, ao focar na experiência, seu consultório funcionará de modo mais eficiente. A eficiência, por sua vez, está diretamente relacionada à produtividade e à satisfação dos pacientes.

Com isso, a otimização da experiência do paciente pode impactar nos resultados financeiros. **A maior produtividade, associada à retenção do paciente e novas recomendações permite expandir sua base e maximizar sua receita.**

Recomendação

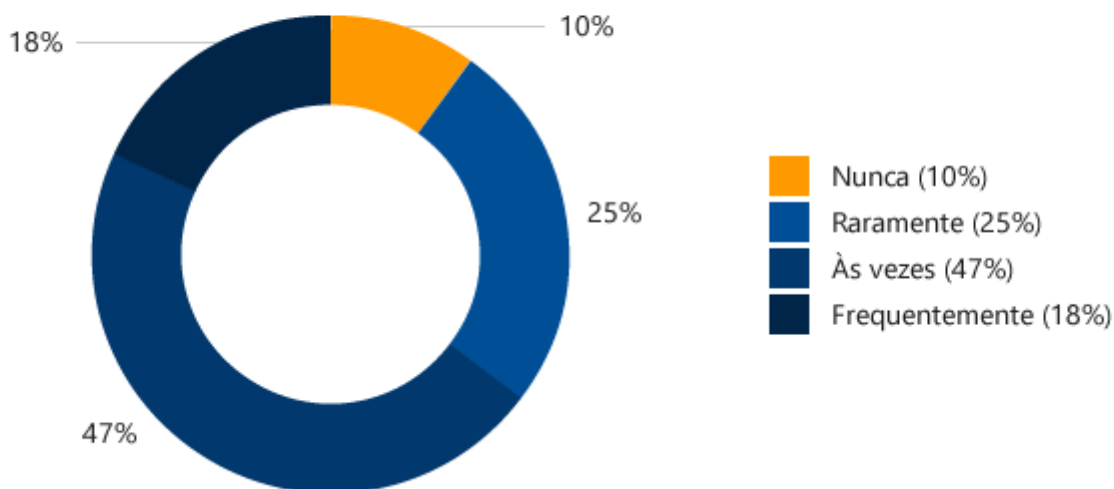
A melhor maneira de manter e melhorar a experiência do paciente é avaliá-la continuamente, tornando as pesquisas de satisfação uma parte fixa do atendimento em seu consultório.

Dessa forma, você pode monitorar, manter e **melhorar continuamente** as medidas de experiência do paciente. Descobrir onde você está falhando ou se destacando pode ajudá-lo a decidir quais ações realmente afetarão a experiência do paciente de maneira significativa, em vez de tentar apenas adivinhar o que pode funcionar.

Uma melhor experiência do paciente melhora sua reputação

De acordo com o *Master Patient Experience Survey*, realizado pelo *Software Advice*, 65% dos pacientes dizem que às vezes ou frequentemente consultam sites de avaliação ao avaliar a qualidade de um profissional de saúde, portanto, sua **reputação online** geralmente é a primeira impressão que você causa em muitos pacientes em potencial.

Com que frequência os pacientes usam sites de avaliação



Comparando esses resultados com os da mesma pesquisa realizada em 2013, quando apenas 25% dos pacientes usavam avaliações online para avaliar médicos, parece óbvio que as avaliações online se tornaram uma ferramenta confiável e essencial para a grande maioria dos pacientes.

Isso mostra que seus pacientes estão desenvolvendo mais consciência da qualidade e reputação dos cuidados de saúde com o passar do tempo. Não podemos enfatizar o suficiente: **ter uma melhor experiência do paciente levará a uma melhor reputação, aumentando assim a frequência com que seu consultório é recomendado por seus pacientes.**

Dicas para manter e melhorar sua reputação:

- Designe ou contrate um membro da equipe para monitorar e gerenciar avaliações online direcionadas ao consultório/clínica e ao(s) médico(s) especificamente.
- Mantenha a experiência do paciente em mente desde o agendamento até o pós-consulta, tornando todas as comunicações corteses e claras ao longo do caminho.

- Solicite avaliações online para seus pacientes antigos, os quais você sabe que farão boas recomendações.

Uma melhor experiência do paciente inspira o engajamento do paciente

A experiência do paciente está diretamente ligada ao [engajamento do paciente](#), porque um paciente que se sente dispensado, ignorado, insultado ou isolado nunca se engajará com o plano de tratamento que você prescreve porque não se sente apoiado.

O aumento do engajamento do paciente está diretamente relacionado à melhora dos resultados clínicos, que é o objetivo principal da prestação de cuidados de saúde.

Quando os pacientes obtêm acesso a recursos como comunicação facilitada e teleconsultas, é muito mais provável que eles se sintam apoiados durante todo o plano de atendimento e confiem mais em seu médico quanto ao seu bem-estar.

O acesso a [tecnologias](#) como essas significa melhor comunicação entre médicos e pacientes, pacientes mais ativos em seus cuidados, tarefas administrativas mais simplificadas e melhores resultados clínicos devido às funcionalidades que essas ferramentas proporcionam.

Recomendação

Ao usar um software médico e/ou outras tecnologias de saúde, como [telemedicina](#), é crucial educar seus pacientes sobre seu uso e importância com antecedência e frequência.

Se seus pacientes não entenderem a tecnologia e como ela é importante, eles nunca a usarão e, portanto, estarão menos engajados.

Uma melhor experiência do paciente melhora os resultados de saúde

Já mencionamos isso antes, mas os pacientes que se sentem ouvidos e cuidados por seus médicos se engajarão mais ativamente em seus próprios resultados de saúde. Pacientes engajados assumem mais propriedade sobre sua saúde e são mais propensos a seguir o plano de cuidados que vocês desenvolveram juntos.

Além disso, os melhores resultados de saúde e a experiência do paciente andam de mãos dadas com o modelo de [atendimento personalizado](#) ao paciente, porque exige que os profissionais de saúde sejam mais eficientes e estratégicos com o atendimento de qualidade que oferecem durante cada consulta ao paciente.

O atendimento personalizado leva o médico a se aprofundar nos problemas subjacentes que seus pacientes podem estar enfrentando, em vez de executar vários exames que podem ser caros, estressantes e desconfortáveis para os pacientes sem muitos benefícios tangíveis.

Os pacientes que seguem o plano de cuidados reduzem o número de consultas de retorno, economizando dinheiro e melhorando sua própria saúde, o que garante a satisfação com os cuidados que receberam.

Recomendação

Se você nunca considerou adotar um modelo de atendimento mais personalizado, talvez queira considerá-lo, porque é uma das maneiras mais rápidas de melhorar o engajamento, a experiência e os resultados de saúde dos pacientes.

Melhorar a experiência do paciente fortalecerá seu consultório

Lembre-se de que a experiência do paciente afeta quase todos os aspectos da sua organização de saúde. Desde o agendamento até o pós-consulta, cada etapa desse processo precisa levar em conta a experiência do paciente.

Para recapitular, aqui estão os principais benefícios quando você melhora a experiência do paciente:

- Aumenta seus resultados
- Melhora sua reputação
- Inspira o engajamento do paciente
- Melhora os resultados de saúde

Agora que você conhece os aspectos de seu consultório que afetam a experiência do paciente, você está mais equipado do que nunca para garantir que está aumentando a receita, mantendo uma reputação forte e melhorando os resultados da saúde do paciente, aumentando o engajamento deles.

A melhor maneira de monitorar e manter a experiência do paciente em um nível de excelência é investir em um excelente software médico. O software ideal é aquele que integra todas as ferramentas de que precisa, incluindo soluções para o engajamento do paciente, prontuário médico eletrônico, telemedicina, sistema de agendamento, entre outras funcionalidades.

Se você ainda não tem uma **solução completa e integrada**, deve começar a pensar no software de forma crítica para melhorar a experiência do paciente, buscando um que possa equipá-lo com tudo que precisa.

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.

Experimente e conheça! Clique abaixo e comece agora seu teste gratuito na web!

Experimente o **HiDoctor®**:
teste agora na web
gratuitamente e conheça!

Quero testar

Mais informações: 0800 979 0400



Referências

[1] *Gasto per capita com saúde aumentou 29,3% de 2015 a 2019*, disponível em [Portal Fiocruz](#).

[2] *The consumer benefits of patient shared decision making*, disponível em [The Healthcare Value Hub](#).

Artigo original disponível em:

"Experiência do paciente: tudo que você precisa saber" - [HiDoctor® Blog](#)

Centralx®