

Os prós e contras do consumerismo na área de saúde

O consumerismo do paciente está tomando conta dos cuidados de saúde; uma combinação de acessibilidade aos cuidados e maior acesso a informações digitais relativas a médicos, condições, diagnósticos e tratamentos encorajou os pacientes do século XXI.

Com informações médicas online prontamente disponíveis, sites de avaliações online, aplicativos móveis e outras tecnologias, os pacientes se tornaram mais capacitados do que nunca. A tendência do [consumerismo em saúde](#) está transformando os planos de saúde e colocando o poder de compra e a tomada de decisão nas mãos dos consumidores, **forçando os profissionais de saúde a adotarem rapidamente novas tecnologias, ou correrem o risco de serem deixados para trás na era da crescente demanda dos pacientes.**

Embora um paciente informado certamente possa beneficiar seu consultório, a tendência de consumerismo do paciente também pode apresentar alguns desafios significativos para os profissionais de saúde e suas equipes.



Os benefícios do consumerismo do paciente

Adoção de novas tecnologias

À medida que os consumidores se tornam mais instruídos e [mais capacitados](#) para tomar decisões de compra, eles exigem interações mais convenientes com os fornecedores.

Isso significa que os médicos serão forçados a investir em tecnologia que possa oferecer experiências convenientes e fluidas aos pacientes. Algumas soluções populares incluem agendamento online, cadastro eletrônico, telemedicina, confirmações por mensagens eletrônicas e documentos digitais. Essas ferramentas podem ajudar a melhorar o engajamento do paciente, proporcionar uma [experiência de saúde](#) mais agradável e modernizar as operações da clínica ou consultório.

Melhores resultados do paciente

Um paciente mais informado pode ajudá-lo a fornecer melhores cuidados. Quando um paciente chega ao seu consultório com conhecimento prévio de sua condição, isso coloca você e sua equipe em melhor posição para criar um [plano de cuidados](#).

Estudos mostram que os profissionais de saúde tendem a interromper a fala de seus pacientes com mais frequência do que imaginam. Deixar de ouvir e apressar um diagnóstico não promove uma relação colaborativa entre médico e paciente – algo que cada vez mais os pacientes consumidores esperam de seus prestadores de cuidados.

Menor tempo gasto em registro de dados

Ao permitir que os pacientes gerenciem suas informações pessoais de saúde, médicos e funcionários administrativos podem recuperar um tempo valioso que lhes permite se concentrar mais nas experiências dos pacientes e no crescimento dos negócios. Além disso, ao utilizar a tecnologia para ajudar a agilizar a admissão de pacientes e os registros no prontuário, os médicos [gastam menos tempo](#) fazendo anotações e mais tempo fornecendo o tratamento necessário.

A capacidade de agilizar a prestação de cuidados pode ajudar a aliviar as restrições de tempo e dar aos médicos a capacidade de tratar mais pacientes.

Os desafios do consumerismo do paciente

Desafio de poder

Em quase todos os outros setores, o consumerismo é extremamente positivo. Um cliente mais informado pode ajudar a agilizar a compra de bens e serviços e impulsionar o crescimento econômico.

No entanto, a saúde é única porque os prestadores de serviços – também conhecidos como médicos – são profissionais altamente treinados e especializados. Considerando suas agendas cheias e restrições de tempo, os médicos não podem gastar uma consulta inteira desmascarando pesquisas feitas na Internet, algo que muitos médicos consideram justificadamente um comportamento abusivo e desrespeitoso do paciente.

Prejuízo da relação médico-paciente

Quando o paciente e o médico estão em desacordo sobre as decisões de cuidados, a [relação médico-paciente](#), que deve ser construída com base na confiança, empatia e compreensão, se deteriora. A comunicação entre os dois deve ser completa, clara e atenciosa para garantir que o paciente receba o melhor atendimento possível.

No entanto, quando um paciente defende um plano de tratamento que contraria a prática médica estabelecida, isso coloca os médicos em uma situação difícil. Nesses casos, um paciente excessivamente empoderado e com a mentalidade de consumidor pode [receber uma rejeição do médico](#), o que pode levar a uma erosão da relação médico-paciente.

Problemas com a precisão das informações

Se seu consultório ou clínica já cuidou de um paciente que afirma estar sofrendo de uma condição médica autodiagnosticada, então você experimentou em primeira mão os efeitos negativos da tendência de consumerismo do paciente.

Embora muitos recursos voltados para o consumidor possam ser confiáveis e benéficos, o acesso a informações ilimitadas sempre apresentará a seus pacientes uma maior exposição a informações potencialmente incorretas. Sites de criação colaborativa, como a Wikipedia, e mídias sociais podem ser fontes extremamente enganosas para saúde e bem-estar.

Nem todo paciente está pronto para ser um consumidor

Embora os pacientes mais jovens e economicamente estáveis sejam mais rápidos em usar a tecnologia como forma de interagir com os médicos e acessar os cuidados de saúde, as populações mais velhas e aqueles que enfrentam desafios financeiros podem não ser tão rápidos em adotar a nova mentalidade de consumo. Isso é importante observar, pois ambos os perfis demográficos estão normalmente representados nos consultórios.

Como atender e exceder as expectativas dos pacientes

Com os prós e contras mencionados em mente, a principal conclusão é esta: o consumerismo do paciente veio para ficar. Se você está pronto para superar as [expectativas de consumo do paciente](#), lembre-se dos seguintes pontos.

Entenda a mentalidade do paciente

Antes de visitar seu consultório, um paciente provavelmente pesquisou sobre os sintomas e leu comentários sobre você e seu consultório. [Os pacientes agora estão mais instruídos do que nunca e querem ser vistos e ouvidos durante o atendimento.](#) Compreender essa mentalidade o ajudará a fornecer os cuidados e estabelecer a comunicação que certamente tranquilizarão as preocupações de seu paciente.

Invista nas ferramentas e recursos certos

Além das [plataformas médicas](#) comuns com ferramentas de prontuário e agendamento, considere investir também em soluções de engajamento do paciente, como a telemedicina. [Soluções completas com foco na experiência do paciente garantem a oferta de cuidados convenientes e acessíveis.](#)

Foque na experiência do paciente

As ferramentas voltadas para a experiência do paciente devem dar liberdade e suporte aos pacientes para que sejam proativos em seus cuidados e tomem decisões críticas sobre sua saúde. Ao escolher um software médico, [considere o quanto as ferramentas oferecidas valorizam a experiência do paciente, tornando a jornada do atendimento prática e descomplicada.](#) Atente também para o quão intuitiva é a experiência do usuário tanto para o médico quanto para o paciente.

Não sacrifique a qualidade

Mais importante ainda, o atendimento de qualidade deve sempre ter precedência sobre a implementação de ferramentas, tecnologias e estratégias de negócios. Embora o software médico possa aprimorar suas operações, seu objetivo principal deve sempre ser um atendimento de qualidade.

Se você puder mostrar a seus pacientes que seus anos de educação, treinamento e prática médica o posicionaram para oferecer o melhor atendimento possível no cenário de atendimento moderno de hoje, você terá sucesso consistente na era do consumerismo do paciente.



Para a parte tecnológica do consultório, você pode contar com as ferramentas completas do HiDoctor®, capazes de oferecer uma excelente experiência aos pacientes, enquanto simplificam sua prática médica. Aproveite soluções como agendamento online, telemedicina, assinatura digital integrada, confirmações e muito mais para oferecer o atendimento ideal que seus pacientes esperam.

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 clicando abaixo!

Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"Os prós e contras do consumerismo na área de saúde " - HiDoctor® Blog

Centralx®