

Estas são as principais queixas dos pacientes em relação aos atendimentos médicos

O paciente de hoje está mais capacitado do que nunca quando se trata de coisas como acompanhar seus próprios dados de saúde por meio de dispositivos vestíveis pessoais, escolher médicos e interagir com profissionais de saúde por meio de ferramentas digitais e plataformas de telemedicina.

Todas essas mudanças contribuíram para a tendência do [consumerismo na área da saúde](#): uma mudança que beneficia o paciente, dando-lhe mais poder na escolha do profissional de saúde. Essa tendência também força os médicos a considerar a experiência do paciente mais do que nunca, já que agora se espera que as clínicas se promovam de forma mais eficaz para atrair novos pacientes e manter os pacientes existentes.

Para ajudar os consultórios e clínicas a descobrirem a melhor forma de se adaptar a esse novo mundo orientado para o paciente, a *Software Advice* entrevistou 1.001 adultos nos EUA que consultaram um profissional de saúde pelo menos uma vez nos últimos três anos para aprender sobre suas experiências com consultas presenciais, telemedicina e o uso de certas ferramentas de saúde, como agendamento online e sistemas de comunicação.

Saber quais são as principais queixas dos pacientes pode garantir que sua clínica seja capaz de evitar essas armadilhas para fornecer um atendimento excelente que manterá os pacientes fidelizados.

Principais descobertas:

- O [tempo de espera](#) (49%) é a principal reclamação nas consultas médicas presenciais, seguido de problemas relacionados a conseguir chegar na consulta (32%) e ao agendamento de consultas (31%).
- 81% dos pacientes perderam entre uma e quatro horas de trabalho em sua última consulta médica presencial, em comparação com 71% dos pacientes que disseram ter perdido menos de uma hora de trabalho em sua última consulta de telemedicina.
- Mais da metade (56%) dos pacientes dizem que uma experiência negativa com um médico os levou a procurar outro profissional de saúde; 30% já fizeram isso mais de uma vez.
- 64% dos pacientes adiaram uma consulta ao médico para evitar o aborrecimento de lidar com todo o processo para receber atendimento.



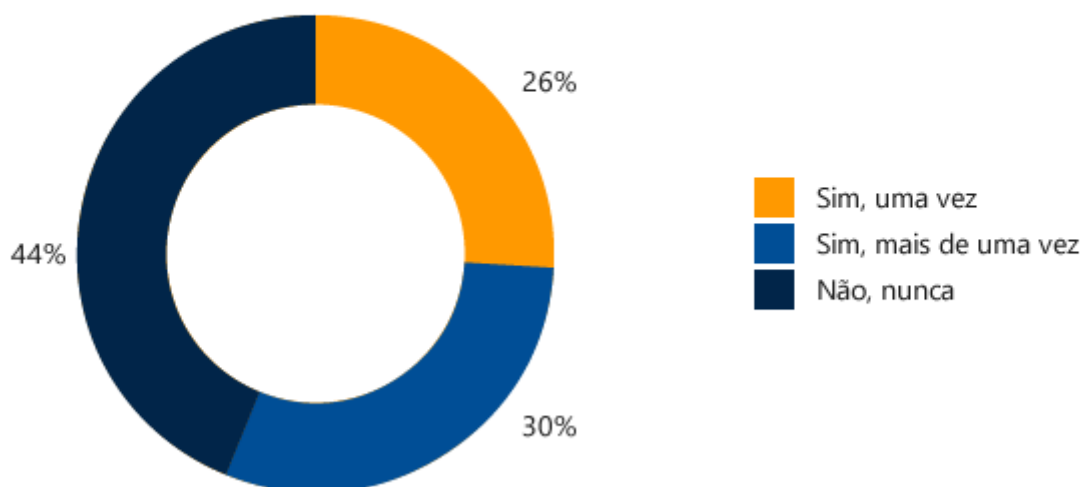
Os pacientes veem a ida ao médico como um aborrecimento, mas os profissionais ainda podem melhorar as experiências de atendimento

Ir ao médico nunca será a atividade favorita de ninguém. Se você está sentado em uma sala de espera médica, isso significa que você ou alguém que você conhece está doente, o que é uma experiência inerentemente frustrante.

No entanto, isso não significa que os médicos sejam impotentes quando se trata de garantir que os pacientes tenham uma [experiência positiva](#) em seus consultórios. Na verdade, com o movimento em direção à saúde de consumo, muitos diriam que os médicos agora têm o dever de fazer exatamente isso. Mas há muito trabalho a ser feito.

A maioria dos pacientes não tem um senso de lealdade aos seus médicos. Na verdade, a pesquisa constatou que a maioria dos pacientes procurou um novo profissional após uma experiência negativa.

Uma experiência negativa em uma consulta com um profissional de saúde o levou a procurar outro profissional de saúde?



Isso serve para destacar o que está em jogo: os médicos agora devem considerar o atendimento ao cliente como parte de seu trabalho, ou correm o risco de perdê-lo.

E o melhor lugar para começar é entender os pontos mais problemáticos para os pacientes.

A sala de espera não é o lugar preferido de ninguém

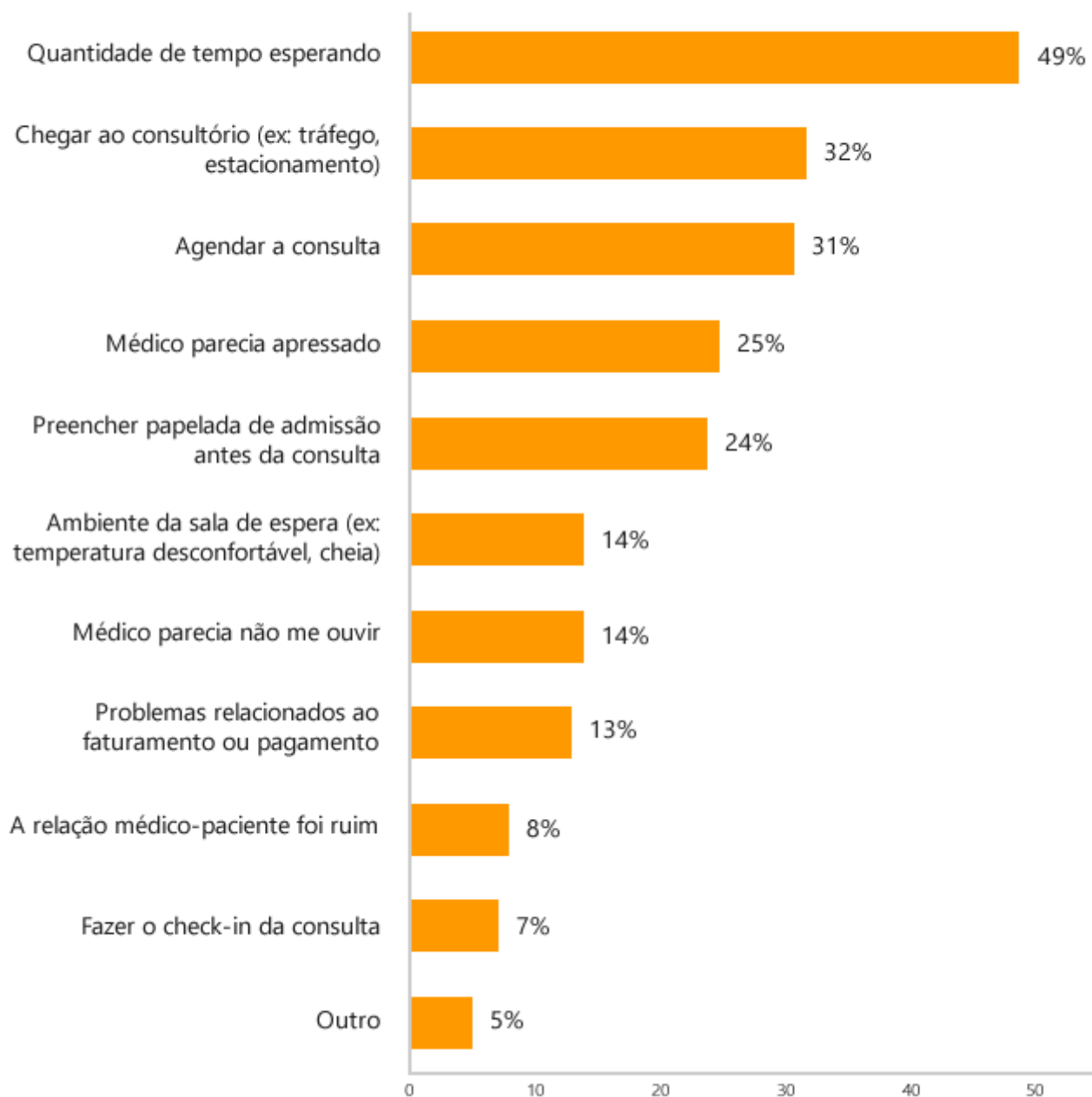
Ao pesquisar entrevistados que tiveram experiências recentes com consultas médicas presenciais, um tema importante emergiu rapidamente: ir ao médico consome muito tempo.

Quase um terço dos pacientes (32%) diz que problemas relacionados ao deslocamento são um dos principais pontos problemáticos para consultas médicas presenciais – incluindo tudo, desde lidar com o trânsito e estacionamento até ter que se preocupar com o transporte público.

Outro quarto dos pacientes (25%) diz que seu médico parecia apressado durante a consulta, mostrando que o **gerenciamento de tempo** é um problema que afeta negativamente tanto os pacientes quanto os profissionais.

Mas o maior ponto problemático, de longe, é a quantidade de tempo gasto esperando por consultas presenciais.

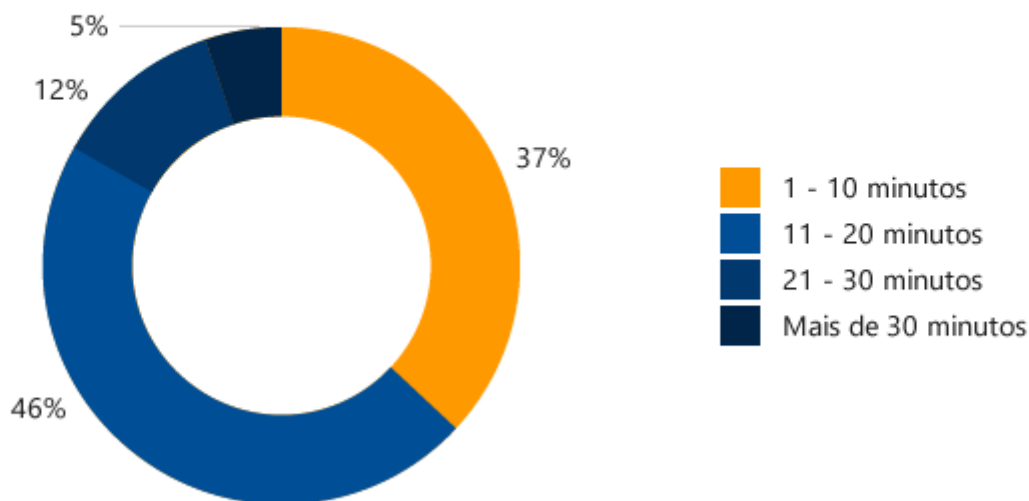
Quais foram os maiores pontos problemáticos relacionados à sua experiência mais recente de assistência médica presencial?



Esse empurra e puxa entre os pacientes que passam o tempo em uma sala de espera e os profissionais realizando consultas em alta velocidade surgiu novamente quando foi pedido aos entrevistados que estimassem quantos minutos passaram com o profissional durante sua última consulta presencial.

Mais de um terço diz que passou 10 minutos ou menos com seu médico e quase metade recebeu apenas entre 10 e 20 minutos de atendimento.

Pensando na sua última consulta presencial, quantos minutos você gastou conversando com o profissional de saúde?

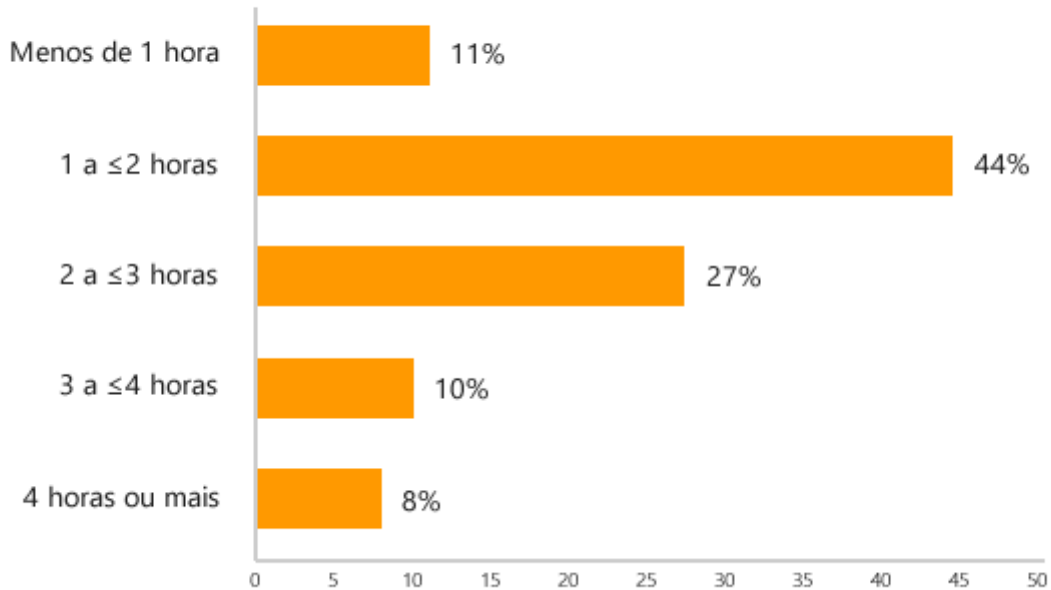


Este dado torna-se ainda mais contundente quando se considera que a maioria dos pacientes é obrigada a se ausentar do trabalho entre uma e três horas para comparecer a consultas médicas presenciais.

No máximo, os pacientes estão em consulta com os médicos por apenas um quinto do tempo em que tiram folga para fazê-lo, com as consequências disso incluindo:

- Os pacientes não sentem que seu tempo é valorizado pelos profissionais de saúde.
- Os pacientes não verão o tempo e o esforço como valendo a pena, do ponto de vista financeiro.
- Os pacientes podem procurar outros médicos ou desistir completamente do atendimento.

Quantas horas de trabalho você teve que perder para esta consulta?



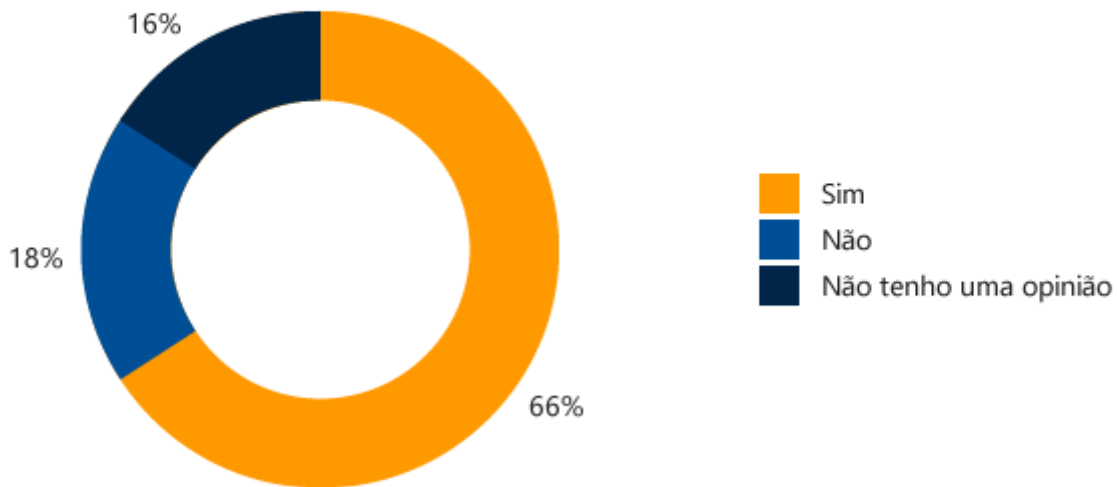
Quando você considera a quantidade de tempo que os pacientes gastam com os médicos no contexto de quanto tempo eles precisam se ausentar do trabalho para a consulta, é compreensível por que essa é uma reclamação tão comum.

Felizmente, é relativamente fácil de corrigir.

A tecnologia é a resposta para um atendimento mais eficiente ao paciente

Se você [usa a tecnologia](#) para administrar seu tempo e simplificar a comunicação com os pacientes, já está um passo à frente. Na verdade, 66% dos pacientes na pesquisa esperam que os profissionais de saúde usem essas ferramentas; portanto, se você não está adotando a tecnologia, está decepcionando muitos clientes em potencial.

Você espera que todos os profissionais de saúde utilizem tecnologias como telemedicina e ferramentas de engajamento e comunicação?



Descobriu-se que duas categorias principais de tecnologia são as mais valiosas para os pacientes quando se trata de melhorar sua experiência geral: telemedicina e ferramentas digitais de engajamento e comunicação.

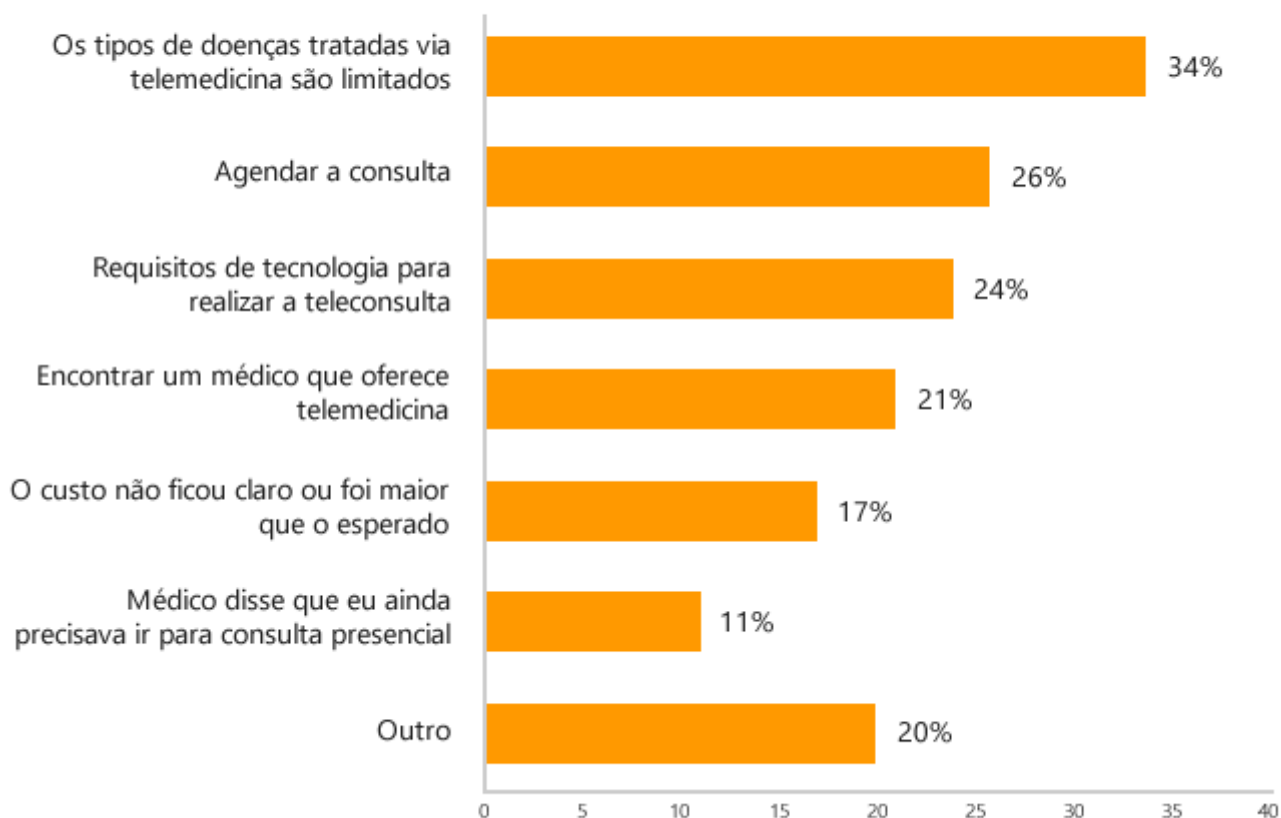
Telemedicina

Foram identificados os entrevistados da pesquisa que participaram recentemente de uma [teleconsulta](#) para saber como as consultas por vídeo se comparam às consultas presenciais.

O consenso geral é que a telemedicina é muito mais conveniente para os pacientes.

Embora a telemedicina tenha apresentado alguns problemas para os pacientes, vale a pena notar que, enquanto apenas 21% dos pacientes disseram não experimentar nenhum problema durante as consultas presenciais, essa porcentagem mais que dobrou para 45% nas consultas de telemedicina.

Quais foram os maiores pontos problemáticos relacionados à sua experiência mais recente de assistência médica por telemedicina?

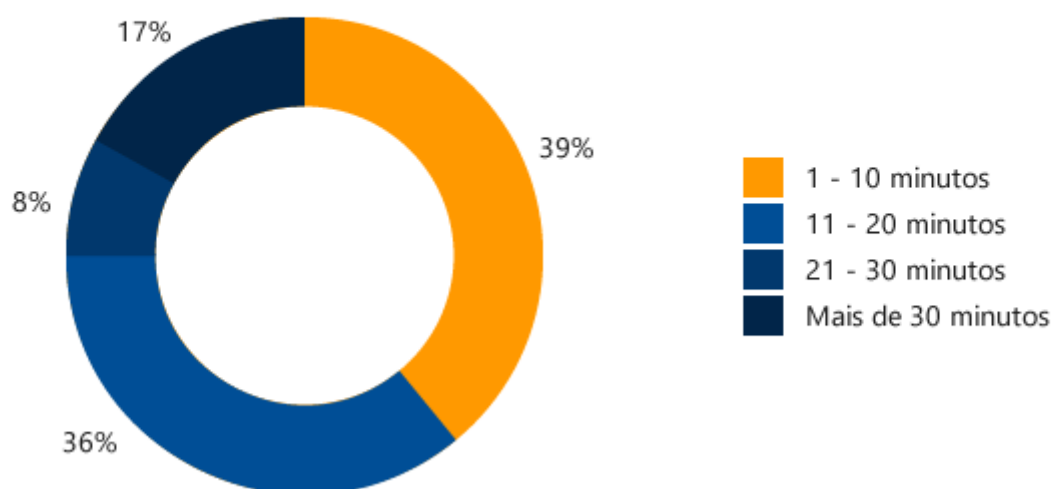


Também é importante observar que o principal ponto problemático da telemedicina não está realmente relacionado à experiência da consulta, mas sim aos tipos de doenças que podem ser diagnosticadas e tratadas remotamente.

Ao ajustar os resultados para pacientes que usaram a telemedicina para consultar sobre condições que podem ser tratadas remotamente, os pontos problemáticos se tornam muito menos significativos do que aqueles observados em consultas presenciais.

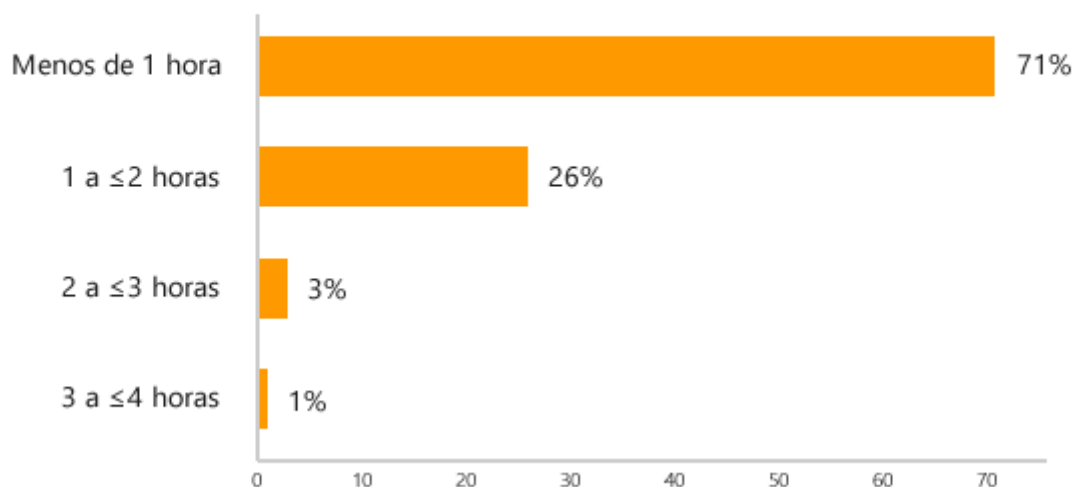
No entanto, uma coisa era semelhante entre a telemedicina e as consultas presenciais: a quantidade de tempo que os pacientes passavam com os profissionais.

Pensando na sua última consulta de telemedicina, quantos minutos você gastou conversando com o médico?



Embora a maioria dos pacientes ainda receba apenas 20 minutos do tempo de seus profissionais, isso realmente se torna positivo para a telemedicina quando você considera que os pacientes podem passar muito menos tempo longe do trabalho para participar de consultas virtuais.

Quantas horas de trabalho você teve que perder para esta consulta?



Isso significa que os médicos que usam [plataformas de telemedicina](#) para consultar pacientes remotamente estão experimentando vários benefícios importantes:

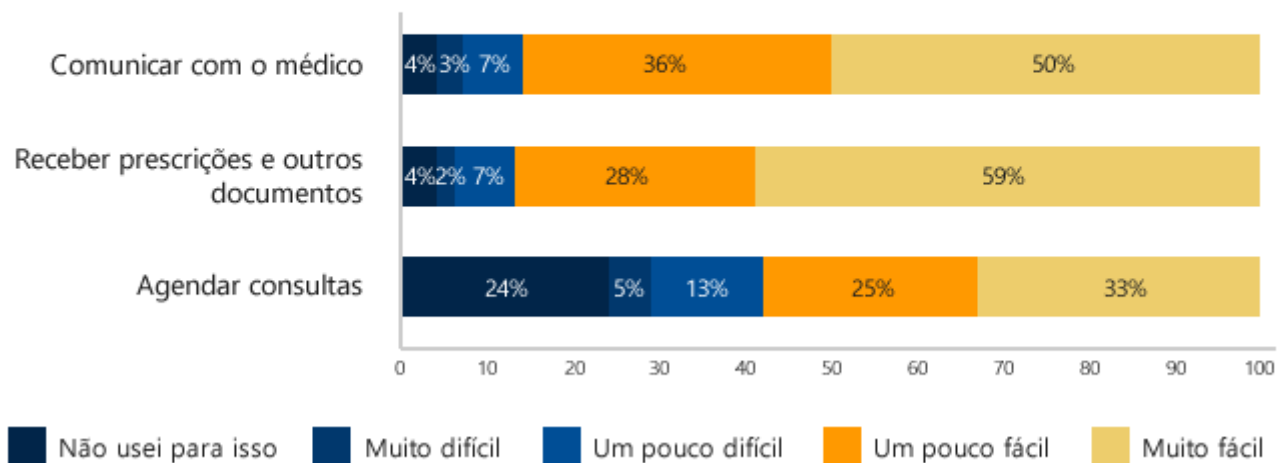
1. Eles são capazes de manter o tempo gasto com os pacientes igual ou menor do que com consultas presenciais, facilitando o gerenciamento de sua agenda.
2. Os pacientes não estão enfrentando o incômodo dos tempos de espera ou o incômodo de faltar ao trabalho, o que melhora sua impressão dos médicos que estão consultando remotamente.

O ponto principal aqui é que a telemedicina é uma ferramenta fantástica por vários motivos, motivo pelo qual ela é a tendência atual na medicina de consumo.

Ferramentas digitais de engajamento e comunicação

Outras tecnologias valiosas que percorrem um longo caminho para atender às preocupações e reclamações dos pacientes são as ferramentas digitais de [engajamento](#) e comunicação, que incluem soluções para melhor gerenciar e simplificar toda a comunicação entre os pacientes e seus médicos.

Como você avaliaria as ferramentas digitais que você usou para cada um dos seguintes processos?



Os pacientes consideram essas ferramentas fáceis de usar e, assim como a telemedicina, um dos maiores benefícios para os médicos é a economia de tempo.

Outra aplicação atraente das ferramentas de [comunicação](#) é sua capacidade de enviar e coletar dados de pesquisas de satisfação do paciente – algo que os médicos deveriam fazer em sua busca para melhorar as experiências do paciente.

Cinquenta e oito por cento dos pacientes entrevistados dizem ter recebido uma pesquisa de satisfação após uma consulta médica, mas desses entrevistados apenas 37% sentem que seu feedback foi ouvido e levado a sério.

Os médicos podem se equipar com tecnologia de ponta para automatizar o máximo de tarefas possível, podem usar ferramentas com interfaces fenomenais para fazer os pacientes se sentirem no controle de seus próprios cuidados de saúde, e eles deveriam estar fazendo essas coisas.

Mas talvez a coisa mais importante a lembrar neste mundo da medicina de consumo seja que simplesmente ouvir seus clientes é a melhor maneira de garantir que eles [estejam felizes](#).

Próximas etapas: escolhendo a tecnologia certa

Agora que entendemos como a telemedicina e as ferramentas de engajamento e comunicação são valiosas para agilizar a experiência do paciente (sem sacrificar o atendimento de qualidade), o próximo passo é garantir que você esteja usando as plataformas certas.

Para que você realmente desfrute da eficiência e agilidade que a tecnologia pode oferecer, precisa de uma plataforma que integre todas as ferramentas necessárias em um só lugar, centralizando todo o gerenciamento do consultório e dos atendimentos, sejam eles presenciais ou por telemedicina.

Um software médico completo é capaz de reunir tudo que você precisa para atender seus pacientes com excelência, inclusive garantindo toda a [jornada digital do paciente](#) para que eles desfrutem de conveniência no atendimento.

O HiDoctor® pode ser a sua escolha para isso. Contando com agendamento online, teleconsulta, prontuário eletrônico completo, lembretes e confirmações automáticas, envio de WhatsApp, assinatura digital e muito mais, com ele você tem todas as ferramentas necessárias para acabar com as queixas dos pacientes em seu consultório ou clínica.



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:

"Estas são as principais queixas dos pacientes em relação aos atendimentos médicos " - **HiDoctor®**
Blog

Centralx®