

# Maneiras de melhorar a experiência dos pacientes idosos

À medida que a população de idosos está se expandindo, a demanda por atendimento médico também pode aumentar, e um maior fluxo de consultas pode levar a uma piora no atendimento prestado ao paciente se o médico não se manter atento a isso.

Todo paciente, independentemente da idade, merece receber um tratamento de alta qualidade. No entanto, garantir que cada etapa da jornada de atendimento médico seja projetada para ser fácil e conveniente exige esforço.

Priorizar a [experiência do paciente](#) vale o tempo e a energia gastos, pois pode levar a uma maior satisfação do paciente e, em última análise, a uma maior retenção do paciente – uma situação em que todos saem ganhando.

## Etapas para melhorar a experiência do paciente

À medida que a população envelhece, consultórios, clínicas e hospitais atendem cada vez mais pacientes idosos. E embora esses pacientes não sejam diferentes dos pacientes mais jovens, há algumas coisas que você pode fazer para melhorar a experiência deles e deixá-los mais confortáveis.

Melhorar a experiência do paciente não serve apenas para melhorar a retenção e o atendimento, mas também para otimizar a saúde da população e reduzir o custo dos cuidados médicos.

Confira quatro etapas que você pode seguir em sua clínica para fazer essa mudança!

1. [Reduza o tempo de espera para o atendimento](#)
2. [A área de espera deve ser confortável](#)
3. [Mostre preocupação com os sintomas dos pacientes](#)
4. [Melhore a comunicação com os pacientes](#)



## 1. Reduza o tempo de espera para o atendimento

Quando os pacientes têm que esperar horas para consultar especialistas, eles podem ir a outro lugar em busca de melhores serviços ou opções de tratamento. Isso pode causar a perda de clientes valiosos que teriam permanecido se tivessem recebido um serviço melhor mais cedo.

**Longos tempos de espera** são uma queixa comum dos pacientes, ficando entre as cinco primeiras em diversos estudos. As clínicas devem se esforçar para melhorar a experiência do paciente, reduzindo o tempo de espera. Marcar mais consultas e disponibilizar profissionais suficientes para dar suporte a essas consultas extras, preenchendo lacunas de atendimento, é uma excelente maneira de reduzir o tempo de espera.

Se a clínica não puder contratar mais profissionais de saúde, deve-se considerar a adoção de novas tecnologias, como agendamento online e teleconsultas, para facilitar o acesso ao atendimento e agilizar os agendamentos.

E sempre que houver atrasos, certifique-se de que os pacientes sejam mantidos atualizados sobre o que está acontecendo para que saibam o que esperar.

## 2. A área de espera deve ser confortável

Tornar a [sala de espera](#) confortável demonstra que uma clínica se preocupa com o conforto e o bem-estar de seus pacientes. Se há uma coisa que sabemos sobre os pacientes idosos é que eles são mais propensos a ter problemas de mobilidade do que os mais jovens. Isso significa que eles acharão difícil ficar sentados por muito tempo, especialmente se já estiverem esperando há horas.

Fornecer assentos confortáveis e ergonômicos, revistas e livros, bem como ter uma televisão ou música tocando ao fundo, pode dar aos pacientes idosos uma sensação de calma e serenidade para substituir um pouco da ansiedade que vem com a antecipação pela consulta.

## 3. Mostre preocupação com os sintomas dos pacientes

Outra maneira de melhorar a experiência de seus pacientes é mostrar empatia em relação às suas preocupações. Isso pode ser feito mostrando preocupação com seus sintomas e fazendo perguntas sobre o que estão sentindo (por exemplo, “Como está seu nível de dor agora?”). Isso também pode ser feito ouvindo quando eles falam, em vez de interrompê-los ou falar junto com eles.

Essas atitudes são capazes de mostrar ao seu paciente o quanto [você se importa com ele](#) e o que está acontecendo em sua vida fora das consultas médicas, fazendo com que se sinta mais à vontade com você.

Ensine sua equipe de funcionários a também ouvir atentamente os pacientes e suas famílias. Mostrar preocupação também é uma forma de obter feedback oportuno do paciente.

## 4. Melhore a comunicação com os pacientes

Pacientes idosos podem ter dificuldade em se comunicar com você devido à perda auditiva, problemas de visão e outros problemas relacionados à idade. Uma abordagem atenciosa pode [melhorar a comunicação](#) com os pacientes idosos, permitindo que eles saibam que você está ouvindo e entendendo o que eles estão dizendo.

É essencial adotar uma atitude centrada na pessoa em todos os contatos que o paciente tem com a clínica, o que inclui todos os funcionários.

O telefone deve ser atendido prontamente, o funcionário deve se apresentar aos pacientes e ser prestativo e disposto a responder a todas as perguntas. Se os pacientes parecerem inquietos, a pessoa em contato deve ser reconfortante. Se eles estão preocupados, é importante mostrar confiança. Ao

final de cada interação com o paciente, deve-se perguntar se há mais alguma coisa que possa ser feita por ele.



A experiência de atendimento é essencial para todos os pacientes. Mas é ainda mais crítica para pacientes idosos. Muitas vezes eles são mais vulneráveis e podem não ter energia ou capacidade para se defenderem.

Os pacientes idosos estão procurando um sistema de saúde para cuidar deles. Eles querem que suas necessidades sejam atendidas e querem se sentir ouvidos. Eles **precisam de um profissional de saúde** que entenda suas lutas e possa ajudá-los a navegar no sistema de uma maneira que faça sentido.

Muitos profissionais de saúde negligenciam a experiência do paciente, quando isso deveria ser uma prioridade. Reservar um momento extra para dar atenção aos pacientes idosos em sua clínica é essencial. Trate-os como trataria um amigo que vem visitá-lo. Receba-os calorosamente, aperte-lhes as mãos, ajude-os conforme necessário e deixe-os à vontade.

Seguindo estas dicas simples você se destacará em seu atendimento e sua comunidade agradecerá por isso.

Já conhece nosso Instagram?  
Nos siga por lá e acompanhe  
todos os conteúdos!



**softwarehidocor**

Seguir

**Artigo original disponível em:**

**"Maneiras de melhorar a experiência dos pacientes idosos " - HiDoctor® News**

**Centralx®**