

Quão eficaz é sua 'porta de entrada digital'? Otimize a experiência em sua clínica

O primeiro contato de um paciente com um novo médico costumava ocorrer quando ele passava pela porta de entrada de um consultório. Ele seria recebido e registrado pela equipe da recepção, que muitas vezes ficava angustiada com o telefone tocando constantemente. Ele então encontraria um lugar para sentar e esperaria pacientemente para ver o médico.

Hoje, 77% das jornadas dos pacientes começam online, e a maioria dos pacientes pode agendar ou fazer check-in para consultas por meio do site ou app do consultório. Esta nova abordagem é conhecida como “porta de entrada digital” e, embora os pacientes e os médicos a prefiram pela sua acessibilidade, conveniência e eficiência, os profissionais devem se concentrar em manter a conexão interpessoal com os pacientes, juntamente com a **experiência digital**.

- O que é uma porta de entrada digital?
- Como a sua porta de entrada digital impacta a experiência dos seus pacientes?
- Como a entrada digital de pacientes afeta a experiência da sua equipe?



O que é uma porta de entrada digital?

Uma porta de entrada é fácil de visualizar, mas definir uma porta de entrada digital é um pouco mais desafiador.

Para começar, ela não representa um ponto de entrada único; são vários pontos de entrada em vários canais, incluindo o site do consultório, o aplicativo móvel, as redes sociais e até mesmo chatbots baseados em inteligência artificial em apps como o WhatsApp.

O objetivo de uma porta de entrada digital não é apenas fazer com que os pacientes **agendem uma consulta online** para que possam fazer uma consulta pessoalmente. Com a telessaúde, os pacientes podem nem precisar ir ao consultório.

Em vez disso, o objetivo é aproveitar a tecnologia para melhorar a experiência de cada paciente ao longo da sua jornada, facilitando o acesso e lhes dando o controle de seus cuidados de saúde.

Isso pode significar muitas coisas, desde selecionar seu médico de preferência até pagar suas contas online e enviar e receber documentos médicos de modo conveniente.

Resumindo, a porta de entrada digital compreende todas as diferentes maneiras pelas quais você e seus pacientes interagem online.

Como a sua porta de entrada digital impacta a experiência dos seus pacientes?

Uma porta de entrada digital pode melhorar o acesso aos cuidados de saúde, eliminando barreiras à entrada, tais como um horário de trabalho exigente que dificulta o agendamento de uma consulta por telefone durante o horário de expediente.

No entanto, não se destina a remover a **conexão humana**. Sua porta de entrada digital deve melhorar a experiência do paciente e não substituir a equipe de atendimento.

Incentive sua equipe a abraçar sua porta de entrada digital. Idealmente, automatizar as tarefas mais tediosas ou repetitivas irá liberar sua equipe para interagir com seus pacientes quando for mais importante. Afinal, se não estiverem ao telefone agendando consultas, eles têm mais tempo para receber pacientes, tirar dúvidas e melhorar a experiência no consultório.

No entanto, **é importante construir uma porta de entrada digital que seja coesa, abrangente e internamente consistente**. As clínicas que criam a sua abordagem ao longo do tempo muitas vezes acabam com uma porta de entrada digital espalhada por canais e plataformas. Esses múltiplos

sistemas reduzem a eficiência e a facilidade que uma porta de entrada digital deve criar, por exemplo, exigindo que os pacientes preencham o mesmo formulário várias vezes ou forneçam as mesmas informações repetidamente. Isso também é um incômodo para a equipe da recepção, que precisa fazer login em vários sistemas e lidar com pacientes frustrados.

Um sistema médico completo e totalmente integrado, que permita à sua equipe gerenciar todos os aspectos de sua porta de entrada digital, melhorará rapidamente a experiência de todos.

O HiDoctor®, por exemplo, garante todas as etapas da **jornada digital do paciente**, desde a presença online e o agendamento, até a comunicação pós-consulta, tudo centralizado em uma única solução com todas as funcionalidades necessárias funcionando integradas.

Como a entrada digital de pacientes afeta a experiência da sua equipe?

Um sistema médico completo que estabeleça sua porta de entrada digital deve aliviar a carga de trabalho da equipe de atendimento, liberando os colaboradores para lidar com tarefas de maior prioridade.

O *burnout* continua a ser um problema significativo na área de saúde. Antes de adicionar novas ferramentas, considere como elas impactarão sua equipe. Uma série fragmentada de sistemas aumenta a carga de trabalho da equipe, aumentando o estresse e o risco de esgotamento. Um sistema único e funcional como o HiDoctor®, com **fluxos de trabalho automatizados** e registro digital de pacientes, aumenta a eficiência e a produtividade da equipe, ajudando-os a se sentirem mais eficazes e eficientes.

A digitalização mais ampla da jornada do paciente também melhora a coordenação do atendimento, tornando as informações do paciente facilmente acessíveis com o clique de um botão. Principalmente em clínicas com mais profissionais, em que os pacientes recebem cuidados de diferentes médicos especialistas, todos podem ter acesso às mesmas informações, conforme a necessidade, o que lhes permite tomar decisões de cuidados bem informadas, independentemente do profissional que o paciente esteja consultando naquele dia.



No atual sistema de saúde consumerizado, os pacientes têm muitas opções quando escolhem um médico. Os consultórios e clínicas independentes precisam fazer tudo o que puderem para se destacarem, e uma área fundamental é a personalização do atendimento ao paciente.

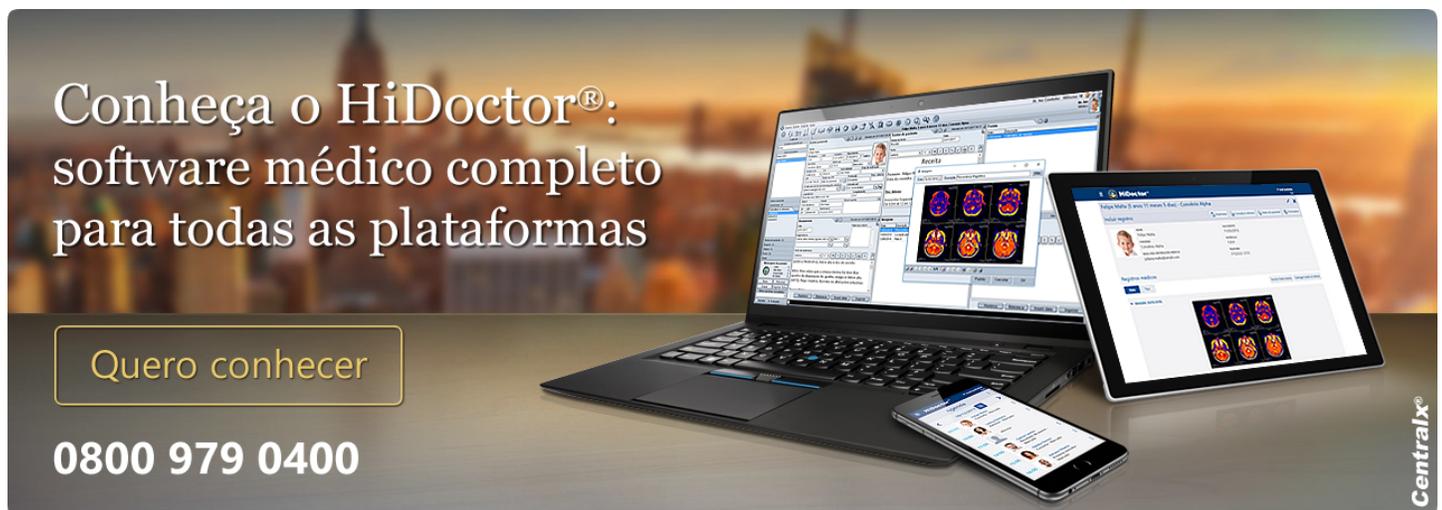
A porta de entrada digital oferece uma oportunidade de fornecer uma **experiência mais personalizada** e customizada com ferramentas de comunicação automatizadas para fazer check-in e até mesmo reengajar pacientes que possam ter desistido de uma consulta previamente.

Como é a sua porta de entrada digital? Ela melhora a jornada do paciente e alivia o fardo da equipe de atendimento – ou adiciona dores de cabeça? Se ela não melhorar a experiência do paciente, reserve um tempo para analisar cada possível ponto de entrada do paciente, procure maneiras de integrar sistemas para simplificar e agilizar toda a jornada e garantir que cada paciente seja respeitado e valorizado em suas interações digitais com o seu consultório.

O HiDoctor® pode ajudá-lo a oferecer uma experiência digital simples e coesa, conveniente para os pacientes e prática para a equipe.

O HiDoctor® é o único sistema multiplataforma para consultórios 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 o HiDoctor® clicando abaixo!



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

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"Quão eficaz é sua 'porta de entrada digital'? Otimize a experiência em sua clínica " - HiDoctor®

News

Centralx®