

Atendimento digital dos pacientes: seu sistema médico garante todas as etapas?

Com o avanço da tecnologia, oferecer atendimento médico digital aos pacientes se tornou uma opção cada vez mais viável e eficiente. Existem diversas formas de fornecer atendimento médico digital, que podem abranger todas as etapas do atendimento, desde a triagem até o acompanhamento pós-consulta.

Especialistas em tecnologia na área de saúde geralmente defendem a [transformação digital dos atendimentos médicos](#) como uma maneira de melhorar a qualidade do atendimento e a experiência do paciente.

A telemedicina, por exemplo, é uma ferramenta valiosa para aumentar o acesso aos cuidados de saúde. Ela pode ajudar a superar barreiras geográficas, financeiras e culturais, permitindo que pacientes em áreas remotas ou aqueles com mobilidade limitada possam ter acesso a um atendimento médico de qualidade.

Em uma pesquisa realizada pela *Accenture* em 2021, 60% dos pacientes afirmaram que prefeririam ter [consultas médicas virtuais](#) em vez de consultas presenciais, principalmente por causa da comodidade e da economia de tempo.

A transformação digital também pode ajudar a melhorar a experiência do paciente, oferecendo uma comunicação mais fácil e transparente com os profissionais de saúde, além de permitir que os pacientes monitorem sua saúde de forma mais proativa.

De acordo com uma pesquisa realizada pela *Curogram* em 2019, 90% dos pacientes preferem ser contatados por meio de uma plataforma de mensagens instantâneas, como o WhatsApp. Isso permite uma comunicação mais rápida e direta com os profissionais de saúde.

Em muitos, senão em todos os aspectos da prestação de [atendimento digital ao paciente](#), o sistema médico é a chave para ter acesso centralizado às ferramentas necessárias.

Quando o sistema é capaz de garantir todas as etapas do atendimento, o médico é capaz de oferecer um atendimento mais eficiente e uma experiência de maior qualidade, além de ter maior praticidade em sua rotina.

Mas antes de chegarmos na solução, você sabe quais são as etapas da jornada digital do paciente que o médico deve considerar?

- [A jornada digital do paciente](#)
- [A solução](#)



A jornada digital do paciente

1. Busca online

Os pacientes podem encontrar médicos em suas regiões de interesse por meio de [sites de busca de profissionais de saúde](#). Esses sites geralmente incluem informações sobre as especialidades do médico, seu histórico educacional e experiência profissional, bem como avaliações de pacientes anteriores.

2. Agendamento

O agendamento de consultas pode ser feito online por meio de plataformas de agendamento, que permitem que os pacientes escolham uma data e horário que seja conveniente para eles. As plataformas de agendamento geralmente permitem que os pacientes recebam lembretes da consulta por meio de mensagens de texto ou e-mail.

3. Comunicação pré-consulta

Antes da consulta, os pacientes podem se comunicar com o médico por meio de plataformas de mensagem, como o WhatsApp ou o Telegram. Essas plataformas permitem que os pacientes esclareçam dúvidas sobre a consulta ou forneçam informações adicionais que possam ser relevantes para o médico.

Por outro lado, o consultório pode aproveitar esses canais, e também e-mails e SMS, para enviar lembretes do agendamento, pedir [confirmação do comparecimento](#) e encaminhar orientações relevantes sobre a consulta.

4. Teleconsulta ou consulta presencial

As consultas médicas online são uma forma conveniente e acessível de oferecer atendimento aos pacientes. Elas podem ser realizadas por meio de plataformas de teleconsulta profissionais, integradas ao sistema médico, ou também por meio de sistemas de videoconferência, como o Skype.

Seja na teleconsulta ou em uma consulta presencial, o **prontuário eletrônico** é uma ferramenta importante para oferecer atendimento médico digital aos pacientes. Ele permite que os médicos acessem as informações do paciente de forma rápida e fácil, além de tornar prático e organizado o registro das anotações do atendimento, tornando o processo de diagnóstico e tratamento mais eficiente.

5. Recebimento de documentos

As receitas médicas digitais permitem que os pacientes recebam prescrições de medicamentos diretamente em seus dispositivos móveis. Isso torna o processo mais fácil e conveniente para o paciente, além de reduzir o risco de erros e ilegibilidade na prescrição. Com o uso de assinatura digital, os documentos emitidos para os pacientes podem ser encaminhados de modo exclusivamente digital, sem a necessidade de impressão.

6. Acompanhamento pós-consulta

O acompanhamento pós-tratamento pode ser feito por meio de plataformas digitais, como o WhatsApp ou e-mails. Isso permite que o médico acompanhe o progresso do paciente após o tratamento, esclareça dúvidas e forneça orientações adicionais.

Ganha cada vez mais espaço também o **monitoramento remoto**, que permite que os pacientes acompanhem sua saúde de forma contínua, mesmo quando não estão fisicamente presentes no consultório médico. Por meio de dispositivos *wearable*, como relógios inteligentes ou monitores de pressão arterial, os pacientes podem monitorar seus sinais vitais e enviar os dados para os médicos, que podem então avaliar a saúde do paciente remotamente.

A solução

Para oferecer uma **jornada digital** ao paciente do início ao fim, o médico pode utilizar uma plataforma médica completa. **A plataforma certa oferecerá uma ampla variedade de recursos que permitirão ao médico realizar todo o atendimento digital de maneira integrada.**

Algumas das características que uma plataforma médica completa pode oferecer incluem:

- **Presença online:** o sistema pode oferecer site médico integrado e/ou a criação de um perfil online exclusivo, facilitando ao médico estabelecer sua [presença online](#). Essas páginas na web ajudam que o médico seja encontrado quando os pacientes buscam por profissionais no Google e permitem que o paciente conheça o médico, as doenças que trata, os procedimentos que realiza, etc. Um perfil online em diretórios voltados para profissionais de saúde também é importante para a presença online. Esses diretórios são bem classificados nos resultados de busca e recebem milhares de acessos diariamente.
- **Agendamento online:** o [agendamento online](#) é prático e conveniente para os pacientes, e também pode ser eficiente e fácil para os médicos quando o sistema oferece essa ferramenta integrada. Com o agendamento online funcionando integrado à agenda do sistema é simples gerenciar todos os compromissos e a recepção pode economizar tempo que seria gasto ao telefone ou respondendo mensagens.
- **Ferramentas de comunicação:** a plataforma médica pode facilitar a comunicação com o paciente tanto antes da consulta quanto após o atendimento. Ferramentas integradas para envio automático de e-mails, mensagens SMS e mensagens por WhatsApp são capazes de otimizar as rotinas de lembretes e confirmações, permitem a criação de [campanhas de marketing](#) e ajudam a engajar os pacientes.
- **Teleconsulta:** uma plataforma completa permite que o médico realize [consultas online](#) por meio de uma ferramenta de videoconferência integrada. O funcionamento integrado facilita a dinâmica do atendimento, permitindo visualizar o vídeo e o prontuário simultaneamente, para que as anotações possam ser feitas sem perder o foco no paciente.
- **Prontuário eletrônico:** o prontuário eletrônico é essencial para a condução das consultas e o devido registro da anamnese e de todos os dados de saúde do paciente. Aproveitando funcionalidades como [formulários personalizados](#), modelos de textos, bulário e CID-10 integrada, o prontuário traz eficiência para as consultas e garante a qualidade do atendimento médico.
- **Assinatura digital:** a plataforma médica pode oferecer [assinatura digital integrada](#), de modo a permitir a emissão de receitas médicas e outros documentos digitalmente para o paciente. Pode-se também realizar a assinatura digital dos prontuários, atendendo assim às normas estabelecidas em Lei Federal e no regulamento do CFM.

Com a utilização da plataforma médica certa, o médico pode oferecer um atendimento digital completo e de qualidade aos pacientes. Além disso, a plataforma é uma forma prática e fácil de gerenciar todo o processo de atendimento digital, pois inclui todas as ferramentas necessárias centralizadas em um só lugar.



Oferecer atendimento médico digital aos pacientes é uma ótima opção para tornar os cuidados de saúde mais eficientes e acessíveis.

E o HiDoctor® pode ajudá-lo a construir a jornada digital do paciente em seu consultório ou clínica através de todas as ferramentas citadas e muitas outras.

Com mais de 30 anos de experiência desenvolvendo sistemas inteligentes para a área de saúde, a Centralx® mantém o HiDoctor® em constante evolução, integrando sempre as melhores tecnologias para que nossos usuários possam prestar atendimento médico de excelência e promover a saúde de seus pacientes.

Conheça no vídeo abaixo como funciona a teleconsulta integrada ao HiDoctor®!

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:

"Atendimento digital dos pacientes: seu sistema médico garante todas as etapas?" - HiDoctor®

News