

Por que a experiência do paciente é a chave para melhores resultados de saúde

A pandemia de COVID-19 causou uma mudança nos cuidados de saúde. Desde a exposição de preocupações sobre a equidade na saúde até a ênfase na capacidade de internações e o destaque do custo humano da prestação de cuidados, aprendemos que os sistemas de saúde são imperfeitos, mas existem alguns pontos positivos que podemos capitalizar.

Os pacientes estão novamente se tornando os intervenientes centrais no sistema de prestação de cuidados de saúde e a sua experiência nesse sistema importa. A maneira como eles estão **engajados em seus cuidados** importa. E por causa disso, a experiência do paciente importa mais do que nunca.

Melhorar a experiência do paciente é um passo importante para cumprir a promessa de um verdadeiro cuidado centrado no paciente e, ao observar a experiência geral do paciente, podemos avaliar até que ponto os pacientes estão recebendo cuidados que respeitam e respondem às suas preferências, necessidades e valores individuais. Isto ainda nos permite obter feedback sobre a equidade e adequação dos cuidados prestados.

Estes tipos de dados de pacientes podem ajudar a tomar decisões informadas sobre os serviços a oferecer — e a forma como são prestados — para garantir um atendimento equitativo a todos os pacientes.



Tecnologias para o engajamento digital podem ser um equalizador

Uma forma conveniente de fornecer esses serviços e recolher esses dados é através de tecnologias de engajamento digital, que podem ser perfeitamente integradas em um sistema de saúde ou nos processos existentes da clínica. Essas tecnologias também são um caminho para permitir maior flexibilidade na divulgação e resposta às necessidades dos pacientes, ao mesmo tempo que aumenta a equidade e o acesso.

Imagine a rapidez com que podemos acessar nossas informações bancárias, comprar um item para retirada ou até mesmo conversar com amigos. O mesmo é possível com os cuidados de saúde digitais. Se um paciente for capaz de [interagir digitalmente com sua equipe de atendimento](#), sem se preocupar se poderá receber licença do trabalho ou arranjar cuidadores para seus filhos ou, ainda mais comumente, sem se preocupar em encontrar transporte para sua consulta, ele pode se concentrar nos cuidados que lhe são prestados e em como eles atendem às suas necessidades.

Mas como a adoção de tecnologias de engajamento digital irá proporcionar uma melhor experiência aos pacientes? Essas ferramentas digitais proporcionam aos pacientes uma barreira menor de entrada no sistema de prestação de cuidados de saúde. Além disso, pacientes de todos os níveis socioeconômicos podem ser engajados desta forma.

Sabemos que a posse de smartphones é elevada e, portanto, já não é considerada uma barreira aos cuidados de saúde digitais entre as pessoas de baixa renda. De acordo com uma pesquisa do FGVcia de 2023, no Brasil há 1,2 smartphones por habitante, totalizando 249 milhões de celulares inteligentes em uso no país. Adicionando os notebooks e os tablets, são 364 milhões de dispositivos portáteis, ou 1,7 por habitante.

Este acesso democratizado à tecnologia digital significa que os pacientes que muitas vezes necessitam de mais apoio podem ser facilmente alcançados e ter as suas necessidades avaliadas em um ambiente que conduz ao sucesso. Para aumentar a probabilidade de que as informações de saúde e conteúdos relacionados sejam realmente utilizados pelos pacientes, é necessário que sejam adaptados ao contexto do paciente e às preferências de comunicação.

Os smartphones são o que está nas palmas das mãos brasileiras de baixa renda, e não os computadores. Para manter essas informações simples e [incentivar o engajamento](#), a educação em saúde e as informações dos pacientes podem ser fornecidas por meio de links seguros enviados por mensagens de texto, inclusive pelo WhatsApp.

É preciso capacitar os pacientes para que escolham a melhor forma de se comunicarem com os médicos e os sistemas de saúde. Os pacientes podem aprender como compartilhar e controlar os seus dados, porque esse nível de propriedade e engajamento tende a levar a uma melhor conformidade, o que, por sua vez, melhora os resultados. Além disso, isso atenua a dispendiosa ocorrência de cancelamentos de última hora e as temidas faltas às consultas.

Porém, há algo mais aqui a ser valorizado. Mais engajamento significa mais feedback, e mais feedback significa mais oportunidades para ajustar a forma como os cuidados são prestados. Quando procuramos diferenciar os serviços prestados, tecnologias de engajamento digital permitem um alcance maior e mais personalizado, o que pode proporcionar uma [melhor experiência ao paciente](#).

Como usar os dados de determinantes sociais da saúde para melhorar os cuidados

Os dados podem nos dizer muito sobre como um indivíduo acessa o sistema de saúde e como é essa experiência para ele. A tecnologia digital de cuidados de saúde permite a análise quase instantânea da coleta de resultados relatados pelos pacientes, informando o próximo encontro.

À medida que aumenta o apetite por mais soluções baseadas em dados que abordem os [determinantes sociais da saúde](#) (DSS), as ferramentas que permitem às organizações de saúde extrair digitalmente dados sobre a experiência do paciente podem não só ajudar a melhorar o engajamento do paciente, mas também servir para melhorar a equidade na saúde.

Mensagens bidirecionais, comunicações e fluxos de trabalho automatizados e coleta de pesquisas sobre DSS permitem que as organizações rastreiem as necessidades relacionadas aos DSS ao longo do tempo, direcionem os pacientes para organizações ou recursos da comunidade, capturem riscos longitudinais, aumentem os cuidados de rotina para aqueles com menor probabilidade de recebê-los e encaminhem pacientes com necessidades complexas ou riscos clínicos mais cedo.

Este ciclo de feedback e a comunicação bidirecional com pessoas reais criam um nível de confiança e uma sensação de serem ouvidos e vistos, o que os pacientes experimentam em outros mercados orientados para o consumo, mas anseiam por experimentar nos cuidados de saúde.

O problema não está nos dados em si, mas nos elementos que são extraídos. É preciso garantir que a obtenção do feedback dos pacientes ocorra de forma segura e não retaliatória e que os pacientes possam ver e sentir como as suas experiências pessoais estão impactando as mudanças em todo o sistema de prestação de cuidados. Os dados coletados precisam ser compartilhados para que todos os profissionais saibam a melhor forma de interagir com os pacientes.

Aproveitar os dados dos pacientes — incluindo os dados de DSS — pode ajudar a melhorar a experiência dos cuidados de saúde e apoiar os esforços para melhorar a equidade dos cuidados prestados. As questões residem em como fazê-lo de uma forma sensata em termos de custos que também impulse melhorias nos cuidados.

[Tecnologias de engajamento digital](#) que permitem uma comunicação empática e bidirecional dão às organizações a capacidade de fornecer uma experiência personalizada e também propicia a coleta de dados significativos que podem informar futuras decisões de cuidados

– tanto em nível micro, quanto macro –, algo que é muito desejado pelos pacientes e necessário para organizações de saúde.

Implementar essas tecnologias em sua clínica não é algo complexo, nem dispendioso. Essas tecnologias estão disponíveis de forma prática e integrada em softwares médicos de excelência, como o HiDoctor®. Nosso sistema oferece ferramentas completas para clínicas e consultórios, que permitem centralizar toda a gestão, integrando as partes clínica e administrativa.

Através de funcionalidades como agendamento online, teleconsultas, prescrição digital, lembretes e confirmações automatizados, integração com WhatsApp e sistema de marketing, os profissionais são capazes de engajar os pacientes digitalmente e elevar a experiência do atendimento.

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:

"Por que a experiência do paciente é a chave para melhores resultados de saúde " - HiDoctor®
News

Centralx®