

Como a digitalização está transformando o setor de saúde e melhorando a experiência do paciente?



Segundo relatório da Organização Mundial da Saúde, o “Relatório Estatísticas Mundiais de Saúde 2023”, a expectativa de vida ao nascer é de 73,3 anos, comparada aos 67 anos em 2000.

Globalmente, testemunhamos uma busca crescente por serviços de saúde e um aumento exponencial na utilização de tecnologias digitais para proporcionar atendimentos mais ágeis e eficientes.

No Brasil, assim como em todo o mundo, a experiência do paciente se tornou uma prioridade inegociável. Pessoas esperam soluções que vão além da excelência clínica, buscando uma jornada integrada, personalizada e centrada em suas necessidades.

Neste e-book, mergulhamos no universo das estratégias que aprimoram a experiência do paciente e impulsionam resultados no setor de saúde. Exploramos como a digitalização de processos, a adoção de tecnologias avançadas e a inovação podem transformar a forma como as empresas de saúde se relacionam com seus pacientes.

Sumário

[1. Aumento exponencial da demanda por serviços de saúde](#)

[2. Como a agilidade resolve problemas recorrentes do setor de saúde](#)

2.1 Eficiência operacional

2.2 Satisfação do paciente

2.3 Inovação e melhoria contínua

[3. O paciente no centro do cuidado: transformando o atendimento](#)

3.1. Compreendendo as necessidades individuais do paciente

3.2. Escutando e valorizando o paciente

3.3. Humanizando o ambiente de cuidado

3.4. Comunicação clara e transparente

[4. A Jornada Digital do paciente](#)

4.1 Etapas

[5. Interoperabilidade: impactos positivos e oportunidades da “fonte única” de dados no ecossistema da saúde](#)

[6. Checklist da Jornada Paperless: otimizando etapas e fluxos de atendimento de forma sustentável](#)

[7. Ganhos de organizações de saúde com processos digitalizados](#)

[8. Maior segurança com processos digitalizados e organizados: protegendo a saúde de pacientes e profissionais](#)



Aumento exponencial da demanda por serviços de saúde

Nos últimos anos, o setor de saúde tem sido palco de uma revolução digital impulsionada pela crescente demanda por serviços online e por soluções inovadoras. Segundo um levantamento realizado pela Liga Ventures em parceria com a PWC Brasil, o número de health techs no Brasil cresceu cerca de 16% entre 2019 e 2022. Atualmente, existem aproximadamente 545 empresas mapeadas em 35 categorias, que vão desde soluções de agendamento até controle de doenças crônicas e saúde mental.

A pandemia global acelerou ainda mais essa transformação, levando pacientes e profissionais de saúde a buscarem alternativas digitais para otimizar o acesso aos cuidados médicos.

Segundo o estudo
"2023 Global Health
Care Outlook",
da Deloitte,
uma seguradora
descobriu que a
tecnologia digital
ajudou na:

redução de

9%

na utilização de
salas de emergência



redução de

17%

nas internações

Isso resultou em uma
economia de

US\$ 641

por membro a
cada mês

E, com esse aumento na demanda por serviços de saúde, várias empresas do setor ao redor do mundo estão mudando seus processos e tendo resultados jamais vistos.

- A [Carestream](#), por exemplo, conseguiu mapear melhor seus fluxos de contratos, de análises e sua gestão de documentos, reduzindo o tempo de fechamento de 45 dias para uma semana usando as soluções da DocuSign.
- A [AstraZeneca](#), também usando DocuSign, passou a ter 85% de seus contratos concluídos em menos de um dia graças às assinaturas eletrônicas.

Como agilidade resolve problemas recorrentes do setor de saúde

Com o aumento exponencial da demanda por serviços de saúde e a revolução digital batendo a porta das companhias, desafios ainda maiores surgem pelo caminho e exigem soluções ágeis. Abaixo, exploraremos como a agilidade pode resolver problemas recorrentes no setor, melhorando a eficiência operacional, a satisfação do paciente e estimulando a inovação.

Eficiência operacional

A agilidade não se limita apenas ao atendimento ao paciente, ela também está intimamente relacionada à eficiência operacional das organizações de saúde. Processos lentos e burocráticos podem resultar em atrasos, insatisfação dos pacientes e desperdício de recursos. Por outro lado, quando as clínicas, operadoras e hospitais adotam uma cultura de agilidade, podem reduzir desperdícios, otimizar recursos e melhorar a qualidade do atendimento.

Satisfação do paciente

A satisfação do paciente é a base para o sucesso de instituições de saúde pensando estratégias a longo prazo. A agilidade desempenha um papel fundamental nesse aspecto, pois permite que as organizações atendam às necessidades dos pacientes de forma eficiente, garantindo uma experiência positiva em cada interação.

Inovação e melhoria contínua

Aqui falamos sobre a capacidade de melhorar continuamente os serviços e oferecer soluções inovadoras. A inovação é essencial para se destacar no mercado de saúde altamente competitivo. Ao adotar uma abordagem ágil, as empresas podem identificar oportunidades de melhoria e implementar mudanças de forma rápida e eficaz.



O paciente no centro do cuidado: transformando o atendimento

Como tratado nos pontos anteriores, com um cenário em constante evolução, o setor de saúde deve colocar o paciente no centro do cuidado. A valorização e o zelo pelo atendimento de qualidade é um princípio que vai além de simplesmente tratar doenças – relaciona-se com o objetivo de oferecer uma experiência integral e humanizada, o que faz toda a diferença na jornada do paciente.

1. Compreendendo as necessidades individuais do paciente

Cada paciente é único, com necessidades, valores e expectativas específicas. Ao compreender profundamente as necessidades individuais de cada um, os profissionais de saúde podem oferecer um atendimento mais personalizado e centrado nas preferências de cada pessoa.

2. Escutando e valorizando o paciente

A escuta ativa é uma ferramenta poderosa no cuidado com o paciente. Ao ouvir com atenção as preocupações, dúvidas e feedbacks, os profissionais de saúde demonstram respeito e empatia, permitindo que o paciente se sinta ouvido e valorizado.

3. Humanizando o ambiente de cuidado

Além de tratar as condições médicas, é essencial humanizar o ambiente de cuidado. A humanização do ecossistema da saúde cria uma atmosfera positiva, que impacta diretamente na percepção do paciente sobre sua experiência no cuidado e em sua jornada.

4. Comunicação clara e transparente

Profissionais de saúde devem comunicar informações médicas de forma clara e acessível, evitando o uso de vocabulários técnicos que possam confundir ou assustar o paciente. A transparência na comunicação é essencial para estabelecer um relacionamento de confiança, permitindo que o paciente participe ativamente do seu tratamento e tome decisões informadas sobre sua saúde.



A Jornada Digital do paciente

Uma forma de transformar o atendimento e ter os pacientes como foco é oferecer uma jornada digital, considerando a crescente adoção de tecnologias na área da saúde.

Na listagem abaixo, mostramos um conjunto de etapas que integram a tecnologia à experiência de cuidado, proporcionando facilidades desde o agendamento até o acompanhamento pós-consulta.

Etapas

Etapa 1: Agendamento Online

Facilidade de acesso: O paciente pode agendar consultas e exames de forma rápida e conveniente, sem a necessidade de telefonar ou comparecer pessoalmente à clínica ou hospital.

Redução de filas: A opção de agendamento online diminui as filas de espera no local de atendimento, melhorando a experiência do paciente.

Etapa 2: Pré-Consulta Digital

Histórico do paciente disponível: Os profissionais de saúde têm acesso rápido ao histórico do paciente, permitindo um atendimento mais personalizado e eficiente.

Preenchimento de formulários antecipado: o paciente pode preencher formulários e questionários de saúde antes da consulta, economizando tempo e garantindo informações mais precisas.

Etapa 3: Atendimento virtual ou presencial

Consultas virtuais: em casos apropriados, as consultas virtuais proporcionam comodidade ao paciente e permitem acompanhamento médico à distância.

Acesso a exames e resultados online: o paciente pode visualizar exames e resultados de forma digital, evitando deslocamentos desnecessários e agilizando o diagnóstico.

Etapa 4: Receitas e prescrições digitais

Receitas eletrônicas: o paciente recebe receitas digitais, facilitando a compra de medicamentos e eliminando a necessidade de impressões em papel.

Prescrições acessíveis: as prescrições digitais podem ser facilmente acessadas em dispositivos móveis, garantindo que o paciente sempre tenha suas informações médicas à mão.

Etapa 5: Acompanhamento e pós-consulta

Agendamento de retornos online: o paciente pode agendar consultas de acompanhamento de forma prática, otimizando sua jornada de cuidados.

Orientações de cuidados: o profissional de saúde pode enviar orientações e lembretes ao paciente de maneira digital, assegurando o cumprimento das recomendações médicas.

Etapa 6: Feedback e avaliação

Coleta de feedback em tempo real: o paciente pode fornecer seu feedback sobre a experiência de atendimento, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Avaliação da qualidade do serviço: através de plataformas digitais, as instituições de saúde podem avaliar a satisfação do paciente e identificar oportunidades de aprimoramento.

Interoperabilidade: impactos positivos e oportunidades da “fonte única” de dados no ecossistema da saúde

A interoperabilidade, que se refere à capacidade de diferentes sistemas de saúde se comunicarem e compartilharem dados de forma eficiente e segura, é um pilar fundamental para a transformação do ecossistema da saúde.

Separamos cinco impactos positivos e as oportunidades criadas pela implementação da interoperabilidade, proporcionando uma visão abrangente de como essa abordagem pode revolucionar o atendimento médico e melhorar a experiência do paciente.

Segundo estudo
“**Future Health Index
2022**”, da Philips:

71%

dos líderes do
setor da indústria
estão coletando
e armazenando
dados em ambientes
clínicos

20%

estão priorizando
a simplificação,
agregação e conexão
dos dados dos
pacientes

- 1. Acesso integrado a informações médicas, possibilitando uma visão completa da saúde do paciente.**
- 2. Redução de erros e repetição de exames, evitando custos desnecessários e garantindo maior precisão no tratamento.**
- 3. Melhoria na coordenação do cuidado, promovendo uma abordagem colaborativa e integrada no tratamento.**
- 4. Engajamento e empoderamento do paciente, permitindo que acompanhe sua saúde e tome decisões informadas.**
- 5. Avanços em pesquisas e saúde pública, fornecendo insights valiosos para estudos e inovação na área da saúde.**



Checklist da Jornada Paperless: otimizando etapas e fluxos de atendimento de forma sustentável

Depois de falar tanto sobre tecnologia, inovação e digitalização, não poderíamos esquecer da jornada paperless no setor de saúde, que visa eliminar o uso de papel e digitalizar processos para otimizar a eficiência, reduzir custos e promover a sustentabilidade. Para ajudar você a implementar essa jornada de forma bem-sucedida, siga este checklist passo a passo:

1. Avaliação e Planejamento

- Identificar os processos que ainda dependem de papel e avaliar seu impacto nas operações.
- Estabelecer metas claras para a transição paperless, definindo prazos realistas.
- Elaborar um plano de implementação detalhado.

2. Escolha de soluções tecnológicas

- Pesquisar e selecionar as melhores soluções tecnológicas para digitalizar cada etapa do atendimento.
- Priorizar sistemas integrados que permitam o compartilhamento seguro e ágil de informações entre profissionais de saúde e departamentos.
- Garantir que as soluções escolhidas estejam em conformidade com as regulamentações de privacidade e segurança de dados.

3. Treinamento e capacitação

- Capacitar toda a equipe envolvida no uso das novas tecnologias, garantindo que todos compreendam os benefícios e saibam como utilizá-las adequadamente.
- Realizar treinamentos periódicos para manter a equipe atualizada e familiarizada com as funcionalidades das soluções adotadas.

4. Implementação gradual

- Iniciar a transição paperless de forma gradual, começando por processos menos complexos e expandindo gradualmente para os demais setores.
- Monitorar o progresso e realizar ajustes conforme necessário, assegurando uma transição suave e sem impacto negativo nas operações diárias.

5. Práticas sustentáveis

- Incentivar práticas sustentáveis, como a redução do consumo de papel, o uso de energia eficiente e a adoção de materiais recicláveis.

- Promover a conscientização sobre a importância da sustentabilidade para a equipe e os pacientes.

6. Digitalização de documentos e prontuários

- Digitalizar todos os documentos e prontuários médicos, garantindo que estejam acessíveis a partir de uma plataforma centralizada.
- Assegurar a integridade e segurança dos dados durante o processo de digitalização.

7. Comunicação com pacientes

Informar os pacientes sobre a transição paperless e os benefícios dessa mudança, incluindo maior agilidade no atendimento e maior proteção de dados.

Oferecer suporte aos pacientes durante o processo, fornecendo orientações sobre o acesso a informações e registros digitais.

8. Monitoramento e melhoria contínua

Implementar mecanismos de monitoramento para avaliar o desempenho das soluções tecnológicas e identificar possíveis pontos de melhoria.

Coletar feedback dos profissionais de saúde e pacientes para aprimorar continuamente a experiência do atendimento.

9. Segurança e privacidade

Implementar medidas de segurança robustas para proteger os dados de pacientes e garantir o cumprimento das normas de privacidade.

Realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade com as regulamentações vigentes.

10. Celebração e reconhecimento

Reconhecer e celebrar o sucesso da jornada paperless, destacando os resultados alcançados e os benefícios trazidos para equipe e pacientes.

Incentivar a cultura de inovação e sustentabilidade, valorizando o empenho de todos os envolvidos nesse processo transformador.



Ganhos de organizações de saúde com processos digitalizados

A digitalização de processos no setor de saúde proporciona uma série de ganhos significativos que impulsionam a eficiência, a qualidade do atendimento e a satisfação dos pacientes. Separamos os cinco principais benefícios dessa transformação:

1. Maior agilidade e eficiência no atendimento

A implementação de processos digitais na área da saúde permite um acesso mais rápido às informações dos pacientes e otimiza o fluxo de dados. Ao eliminar papéis e tarefas manuais, os prestadores de cuidados de saúde podem concentrar-se em oferecer tratamentos ágeis e eficazes aos pacientes, resultando em melhores resultados e tempos de espera reduzidos.

2. Redução de erros e riscos

Com registros eletrônicos de saúde e sistemas automatizados, os profissionais têm acesso a informações precisas e atualizadas sobre o paciente, reduzindo o risco de

erros de medicação, diagnósticos incorretos e discrepâncias no tratamento. Essa maior precisão não apenas garante melhores resultados para o paciente, mas também promove um ambiente de saúde mais seguro e confiável.

3. Melhoria na comunicação e colaboração entre a equipe de saúde

Plataformas eletrônicas permitem o compartilhamento em tempo real de informações do paciente, resultados de exames e planos de tratamento, possibilitando uma abordagem multidisciplinar no cuidado ao paciente. Com canais de comunicação aprimorados, médicos, enfermeiros, especialistas e outros profissionais de saúde podem trabalhar juntos de forma eficiente, resultando em serviços de saúde abrangentes e bem coordenados.

4. Otimização do fluxo de trabalho administrativo

A digitalização das tarefas administrativas na área da saúde traz maior eficiência na gestão de recursos e no tratamento de documentação. Agendamentos automatizados, faturamento eletrônico e registros digitais otimizam os processos administrativos, reduzindo a carga de trabalho sobre a equipe e permitindo que se concentrem em tarefas mais estratégicas. Como resultado, as organizações de saúde podem operar de forma mais eficiente, alocar recursos de forma eficaz e manter uma estrutura administrativa enxuta e produtiva.

5. Maior satisfação dos pacientes com um atendimento mais personalizado e conveniente

O acesso aos dados do paciente ajuda os profissionais de saúde a compreenderem as necessidades e preferências individuais, levando a planos de tratamento personalizados e a um maior nível de satisfação dos pacientes. Além disso, portais online e opções de telemedicina proporcionam aos pacientes um acesso conveniente aos serviços de saúde, reduzindo a necessidade de visitas presenciais e tornando a assistência médica mais acessível e amigável. Essa experiência aprimorada do paciente gera confiança e fidelidade em relação à instituição, contribuindo para o engajamento a longo prazo do paciente e melhores resultados de saúde.

Maior segurança com processos digitalizados e organizados: protegendo a saúde de pacientes e profissionais

A digitalização e organização de processos no setor de saúde não apenas aprimoram a eficiência operacional, mas também garantem maior segurança para pacientes e profissionais de saúde. Vamos explorar como essa abordagem pode oferecer um ambiente mais seguro, minimizando riscos e reduzindo a necessidade de contato físico em certos procedimentos.

#1. Armazenamento seguro na nuvem

Com sistemas de nuvem altamente protegidos e tecnologias de criptografia, os dados sensíveis de pacientes ficam protegidos contra acessos não autorizados, reduzindo consideravelmente o risco de violações de privacidade.

#2. Controle de acesso e auditoria

É possível definir permissões de acesso para diferentes profissionais de saúde, garantindo que apenas aqueles autorizados possam visualizar e modificar dados específicos. Além disso, a funcionalidade de auditoria registra todas as atividades relacionadas aos dados, facilitando a identificação de possíveis violações ou comportamentos suspeitos.

#3. Redução de erros de medicação e diagnóstico

Os profissionais têm acesso a informações atualizadas e precisas sobre os pacientes. A automação de alguns procedimentos também contribui para a diminuição de falhas humanas, tornando o tratamento mais seguro e eficiente.

#4. Telemedicina e consultas remotas

A digitalização permite a realização de consultas médicas remotas por meio da telemedicina. Isso reduz a necessidade de contato físico em casos de necessidades especiais; útil, por exemplo, em situações de pandemia ou para pacientes com mobilidade reduzida. Por meio de plataformas seguras, os profissionais podem diagnosticar e prescrever tratamentos, proporcionando uma alternativa segura e conveniente para o atendimento presencial.

#5. Prevenção de perda de dados e documentos

A organização digital dos documentos evita a perda de informações cruciais, o extravio de documentos físicos e o desgaste natural do papel. Além disso, a realização de backups periódicos na nuvem garante a recuperação de dados em caso de falhas técnicas ou desastres naturais, mantendo a integridade das informações e preservando a continuidade do atendimento.

Esperamos que todas essas dicas e insights que trouxemos neste material sejam úteis para você e sua instituição de saúde. Agora que você entende o valor da digitalização e simplificação dos serviços de saúde para melhorar a experiência do seu paciente, que tal implementar no seu negócio?

A DocuSign tem a missão de acelerar negócios e simplificar a vida de pessoas e empresas através de processos de acordos mais inteligentes, mais fáceis e seguros.

Conheça DocuSign para serviços de saúde.

Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam sobre e gerenciam contratos. Como parte do DocuSign Agreement Cloud, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica: a melhor maneira do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de praticamente qualquer lugar e a qualquer momento. Atualmente, mais de 1 milhão de clientes e 1 bilhão de usuários em mais de 180 países usam o DocuSign Agreement Cloud para acelerar o processo de negociações e simplificar a vida das pessoas.

DocuSign, Inc.

Av Jornalista Roberto Marinho, 85
2º andar, Cj. 21 Cidade Monções
São Paulo, SP
[docuSign.com.br](https://www.docuSign.com.br)

Para mais informações

contato@docuSign.com
Ligue para +5511 3330-1000

DocuSign®