

A Plataforma De Sucesso dos Pacientes

Atendimento voltado ao paciente mais
fácil do que nunca com o Salesforce

Joshua Newman, MD, MSHS
Diretor médico e gerente geral de serviços de saúde e ciências biológicas



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



Introdução

O setor de serviços de saúde enfrenta diversas pressões perturbadoras. Nos EUA, a [Lei de assistência médica acessível](#) e as mudanças nos reembolsos forçaram os provedores de serviços de saúde a mudar a forma de atendimento. Em vez de serem pagos apenas pelo volume dos serviços clínicos, os provedores são cada vez mais reembolsados de acordo com a qualidade e os resultados do atendimento. Para reduzir a necessidade de serviços hospitalares e clínicos de alto custo, o atendimento está se tornando mais voltado ao cliente e baseado na comunidade. Com isso, é necessário redefinir a equipe de atendimento para incluir entidades clínicas e não clínicas e, o mais importante, os próprios pacientes.

Além disso, os pacientes esperam por melhores serviços com base em suas experiências em outros setores, incluindo serviços financeiros, mídia e varejo. Os clientes exigem transparência, acesso, participação e as experiências sem imprevistos possibilitadas por tecnologias modernas que desfrutamos em tantas áreas de nossas vidas. Para alcançar essas metas, é necessário reestruturar a interação com os pacientes no ambiente moderno de serviços de saúde.

Apesar do amplo entendimento e aceitação da necessidade dessas mudanças, as organizações de serviços de saúde enfrentam um grande desafio para implementá-las. A infraestrutura de tecnologia existente não comporta essas ambições. Sistemas existentes como prontuários eletrônicos (EMRs) não oferecem esses recursos modernos. Portanto, os líderes de serviços de saúde inovadores estão procurando novas plataformas para fornecer um atendimento moderno.

O cenário crescente de tecnologia de saúde exige tecnologia de nuvem, conectividade com redes sociais, soluções móveis e feedback constante da ciência de dados. Agora, além dos sistemas de registro atuais, o sucesso exige um sistema de interação voltado a pacientes antes, durante e após o atendimento: Apresentamos a plataforma de sucesso do paciente da Salesforce.

Sumário

- 03 Aquisição e retenção
- 05 Colaboração
- 07 Interação
- 09 Conclusão

Capítulo 1: Aquisição e retenção

Trate os pacientes como clientes de varejo

Os sistemas de EMR são adequados para atividades de faturamento e documentação clínica, mas não oferecem os recursos importantes exigidos por diversas organizações para coordenação da interação e do atendimento dos pacientes. Projetados muito antes do gerenciamento de relacionamento com o paciente se tornar essencial para manter a competitividade, os EMRs não foram concebidos para atrair e reter pacientes, coordenar o atendimento ou ajudar a gerenciar os relacionamentos ao longo do tempo.



Líderes de varejo e de praticamente todos os outros setores de mercado usam sistemas de [gerenciamento de relacionamento com o cliente](#) (CRM) há anos. Por exemplo, os varejistas usam CRM porque precisam compreender tudo a respeito de seus clientes, como preferências de comunicação e históricos, sem deixar de oferecer acesso móvel e multicanal aos seus produtos. Os sistemas de saúde que procuram compreender e se conectar intensamente com os pacientes de forma semelhante usam o CRM para ajudá-los a oferecer esse mesmo nível de interação e personalização, com resultados excelentes.

Dois aplicativos essenciais da Salesforce promovem a aquisição e a retenção de pacientes: gerenciamento de encaminhamentos de médicos e uma central de interação/atendimento de clientes. As organizações bem-sucedidas gerenciam os relacionamentos com os médicos e os importantíssimos fluxos de encaminhamento com ferramentas modernas de CRM. Essas organizações procuram ativamente tecnologias comprovadas que já resolvem esses problemas há anos. Os sistemas de encaminhamento modernos gerenciam os relacionamentos e os encaminhamentos, além de fornecer análises e insights para aprimorar os processos. Esses sistemas ajudam a criar painéis de pacientes e redes eficazes de provedores para aumentar a robustez e a resiliência dos sistemas de serviços de saúde.

Os sistemas de encaminhamento ajudam a adquirir pacientes, ao passo que as centrais de interação/atendimento de clientes promovem a satisfação e a fidelidade com a oferta de serviços de nível global. E um serviço de nível global significa disponibilizar rapidamente informações abrangentes a todos os envolvidos. É praticamente impossível alcançar essa meta com dados segregados em diversos sistemas. A centralização das informações do paciente em um único sistema (em vez de prendê-las a silos) permite que as equipes de suporte ao cliente ofereçam uma experiência de paciente aprimorada. Assim, sempre que um paciente for atendido, informações completas de diversas origens serão apresentadas para apoiar o agente em tempo real com uma visualização detalhada e panorâmica do paciente, disponibilizando o que for necessário para ajudá-lo eficazmente.



Capítulo 2: Colaboração

Os serviços de saúde modernos são um esporte de equipe

Com o aumento do conhecimento, da especialização e das opções oferecidos pelo atendimento moderno, os serviços de saúde eficazes se distanciaram do modelo do profissional de saúde trabalhando isoladamente. Os pacientes interagem com diversos provedores e fornecedores. Portanto, o atendimento eficiente exige colaboração entre eles. Quando todos os membros da equipe de atendimento têm visibilidade das informações clínicas e acesso aos colegas, os serviços de saúde funcionam melhor, os custos são reduzidos e os pacientes ficam mais satisfeitos.



A sua equipe e seus parceiros usam formas de colaboração e comunicação modernas todos os dias fora do ambiente dos serviços de saúde. Essas mesmas ferramentas beneficiam cada vez mais os serviços de saúde. As comunidades de funcionários, os portais para parceiros profissionais de saúde e pacientes e o acesso móvel a tudo isso promovem a colaboração moderna. Os dados de EMR e de outros sistemas existentes fornecem contexto e uma visualização compartilhada do paciente. Dessa forma, os provedores dispõem de um perfil completo do paciente: uma visualização detalhada de seus dados clínicos e não clínicos.

A centralização das comunicações da equipe de atendimento em uma plataforma de interação com os pacientes oferece a sincronização necessária para que a organização desenvolva e execute uma estratégia completa para cada paciente. Os membros da equipe de atendimento podem publicar atualizações, compartilhar status, comentar atividades de outros membros e permutar documentos em uma plataforma segura. Além disso, o registro de todos os dados e interações de forma unificada possibilita que análises ofereçam insights importantes do processo de atendimento. Por sua vez, isso reduz os custos e cria um sistema de atendimento integrado.

A disponibilidade de um único espaço para a colaboração da equipe também garante que transferências críticas sejam efetuadas na admissão, nas transições de atendimento e nas altas dos pacientes. Usando uma tecnologia comum, uma equipe de atendimento de pacientes internados pode compartilhar informações, anotações e documentos essenciais com uma equipe de pacientes ambulatoriais. E essa colaboração eficaz reduz desperdícios e atrasos e, o que é mais importante, aumenta a visibilidade todas as informações necessárias para o sucesso do paciente.



Capítulo 3: Interação

Promoção da interação com o paciente a qualquer momento, em qualquer lugar

Além da unificação da equipe de atendimento, o fator mais importante de um serviço de saúde eficaz é o paciente. atendimentos preventivos e crônicos de longo prazo exigem pacientes ativos e envolvidos. A [plataforma de interação com os pacientes oferecida pela Salesforce](#) cria um canal bidirecional de comunicação entre paciente e equipe de atendimento livre da limitação de consultas presenciais. Além disso, pacientes e profissionais de saúde podem acessar informações vitais em dispositivos móveis, a qualquer momento, em qualquer lugar.



Um aplicativo móvel pode apoiar a adoção da integração de cuidados, comunicações, coleta de dados e dispositivos, permitindo que o paciente participe mais em seu próprio atendimento.

O gerenciamento bem-sucedido do relacionamento com o paciente elimina internações e reinternações evitáveis, mantendo todos os membros da equipe de atendimento informados sobre dados essenciais do paciente e oferecendo aos pacientes visibilidade e transparência de ferramentas, dados e planos. Tudo isso fortalece o papel do paciente na promoção de sua própria saúde.

Na comunidade de pacientes, cada paciente tem acesso a recursos educativos, lembretes personalizados, tarefas e alertas automáticos, todos agregados em uma visualização "Today" que facilita a visualização e a priorização de tarefas.

A centralização de todas as comunicações entre pacientes e equipe de atendimento facilita a definição de metas individuais para cada paciente. Os membros da equipe de atendimento e o paciente podem designar tarefas, fornecer atualizações e acompanhar o andamento ao longo do tempo. O resultado? Pacientes mais envolvidos, com os recursos necessários para compreender e atender suas necessidades de atendimento.



Conclusão

A interação completa entre paciente e equipe de atendimento possibilita que os pacientes sejam parceiros em seu próprio atendimento, trabalhando em sintonia com uma grande variedade de provedores. O gerenciamento de informações e a colaboração sem imprevistos em todos os momentos da jornada do paciente são refletidos nos resultados e nas reduções de custo.

O investimento em uma plataforma de interação com os pacientes permite que organizações de serviços de saúde aumentem a produtividade com melhor colaboração no atendimento e maior satisfação dos pacientes, resultado de uma experiência mais personalizada. É hora de unificar os dados clínicos e não clínicos dos seus pacientes e criar a sua própria plataforma para o sucesso do paciente.



SERVIÇOS DE SAÚDE CONECTADOS QUE TRATAM OS PACIENTES COMO CLIENTES IMPORTANTES.

SAIBA MAIS ›

Outros recursos que podem ser úteis:



Estado do paciente
conectado - 2015



A nova era dos serviços



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se aplicam a sua situação específica.

© 2014 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS