



# Experiência do Paciente

*Um panorama atual das consultas médicas segundo os pacientes*



hu.manity

# Menu

Quem somos _____	3
Introdução _____	4
Perfil dos Entrevistados _____	5
Maiores Problemas em consultas _____	6
Motivos para desistência de uma consulta ____	7
Automedicação _____	8
Interesse em consultas online _____	10
Como as consultas poderiam melhorar? _____	12



## Quem somos?

A Hu.manity é uma plataforma que promove a humanização da medicina, aproximando médicos e pacientes.

Através de uma experiência contínua com o cuidado da saúde, a Hu.manity auxilia o médico nos processos de atendimento e acompanhamento dos pacientes de forma segura, legal e simplificada e proporciona aos pacientes um atendimento mais empático e empoderamento para o autocuidado preventivo.

Conheça mais sobre a Hu.manity e nos acompanhe nas Redes Sociais:





# Introdução

Você já parou para pensar sobre a satisfação de seus pacientes em relação a consultas médicas? Já tentou entender porque muitos deles desistem de ir a uma consulta, ou recorrem à pesquisas na internet ao invés de buscar uma ajuda especializada?

Focar na jornada do paciente e entender suas dores e necessidades pode trazer grandes benefícios para você, profissional da medicina.

Esta pesquisa teve como objetivo o levantamento de informações sobre a experiência do paciente em consultas. Acreditamos que elas poderão ajudar médicos de todo o Brasil a atender melhor as dores e necessidades dos pacientes e a avaliar como melhorar a experiência deles, no meio físico e digital. Para coletar os dados, entrevistamos 59 pessoas de variadas localidades e faixas etárias. A pesquisa foi realizada online, entre 08 e 15 de abril de 2020, e a amostragem foi formada por pessoas que utilizam o sistema de saúde.

Os resultados você confere nas próximas páginas.

Boa leitura!

Gênero:

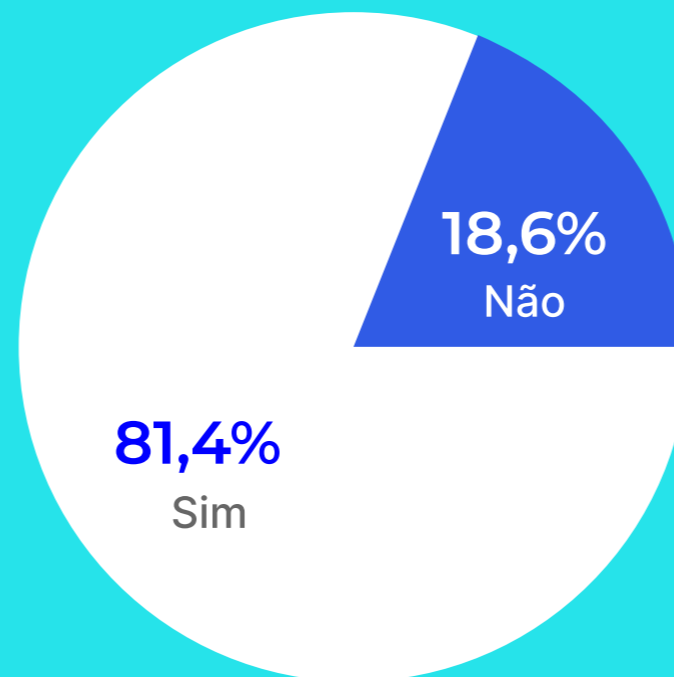


64,4%  
Mulheres



35,6%  
Homens

Possui plano de saúde?



## Perfil dos Entrevistados

Na pesquisa, a maioria dos respondentes foram mulheres (64,4%), dos 26 aos 34 anos e que possuem plano de saúde.

Idade:

57,6%

15,3%

13,6%

10,2%

3,4%

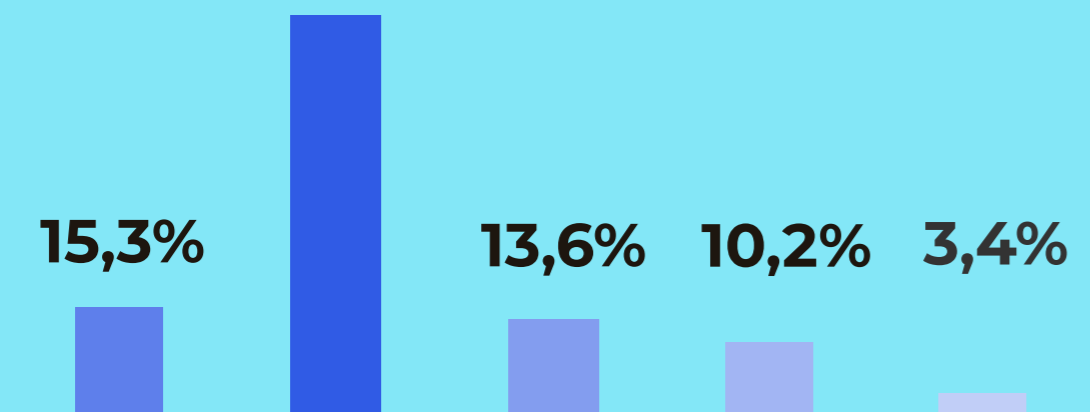
19-25

26-34

35-45

46-55

56-65



# Maiores problemas em consultas

Quando perguntados sobre os itens mais inconvenientes nas consultas, **setenta e seis por cento (76%)** citaram o tempo de espera para serem atendidos como o principal ponto. O atraso do profissional, então, pode acarretar não só em um transtorno para eles, mas em uma quebra de expectativa e confiança antes mesmo da consulta acontecer.

## Itens mais inconvenientes em consultas



76,3%

Tempo de espera para ser atendido no consultório



61%

Sensação de falta de atenção do médico



30,5%

Deslocamento até o consultório

# Motivos para desistência de uma consulta

O agendamento para uma data muito distante é o **principal fator** pelo qual as pessoas deixam de ir para uma consulta.

Devido à rotina corrida da vida moderna, as 24 horas do dia parecem insuficientes para todas as demandas que precisamos dar conta. Com isso, **quase metade** das pessoas afirmaram que a necessidade de ausentar-se do trabalho é o fator que os fazem deixar de ir para uma consulta, seguido de falta de tempo.

## Quais fatores contribuem para que você adie ou deixe de ir a uma consulta médica?



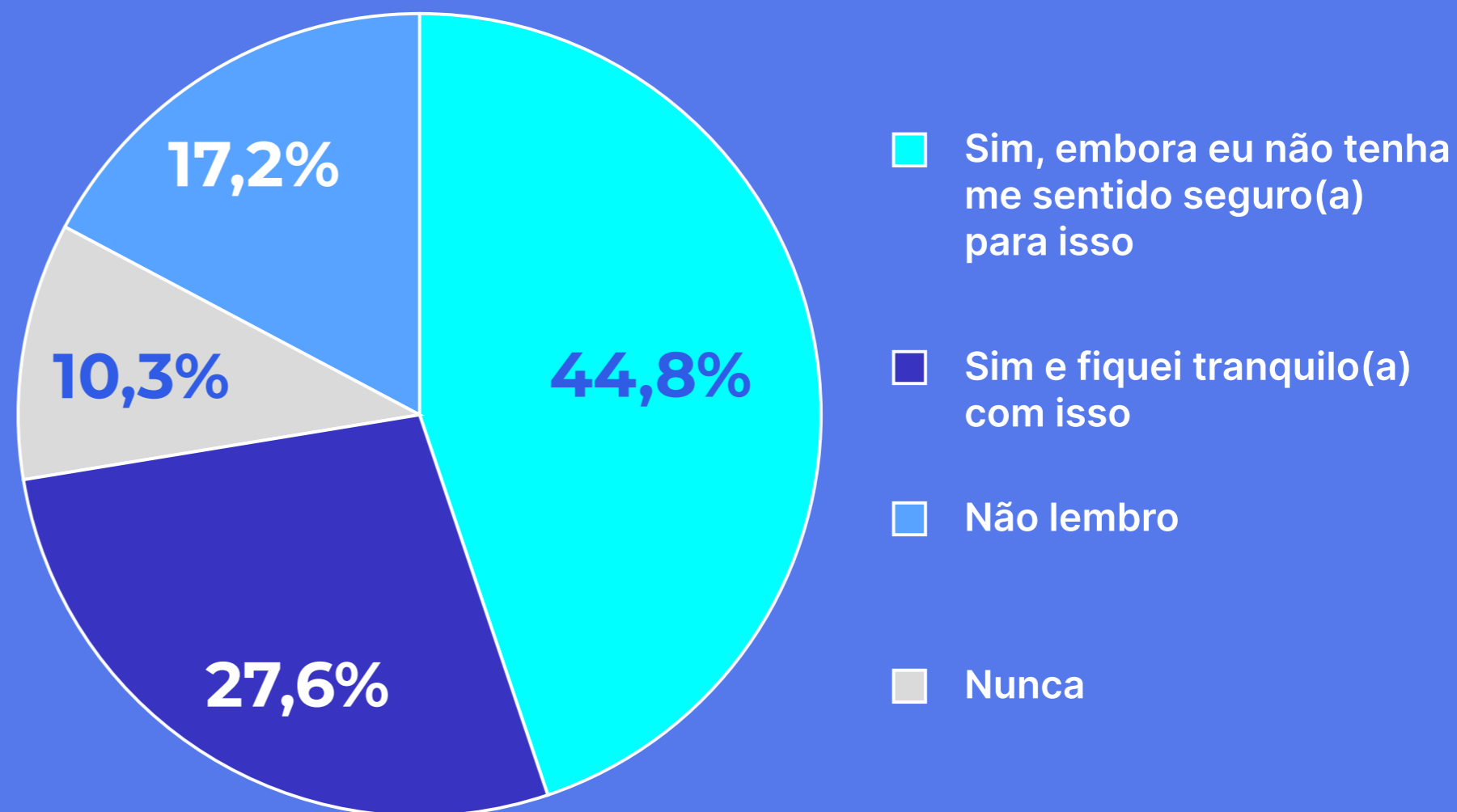
# Automedicação

A automedicação é uma realidade muito comum, principalmente no Brasil.

A pesquisa mostrou que mais da metade dos respondentes (**62%**) já se automedicou após pesquisar sintomas na internet, embora quase **45%** desse percentual não se sentiram seguros em relação a isso.



Você já se automedicou após pesquisar diagnósticos para os seus sintomas na internet?



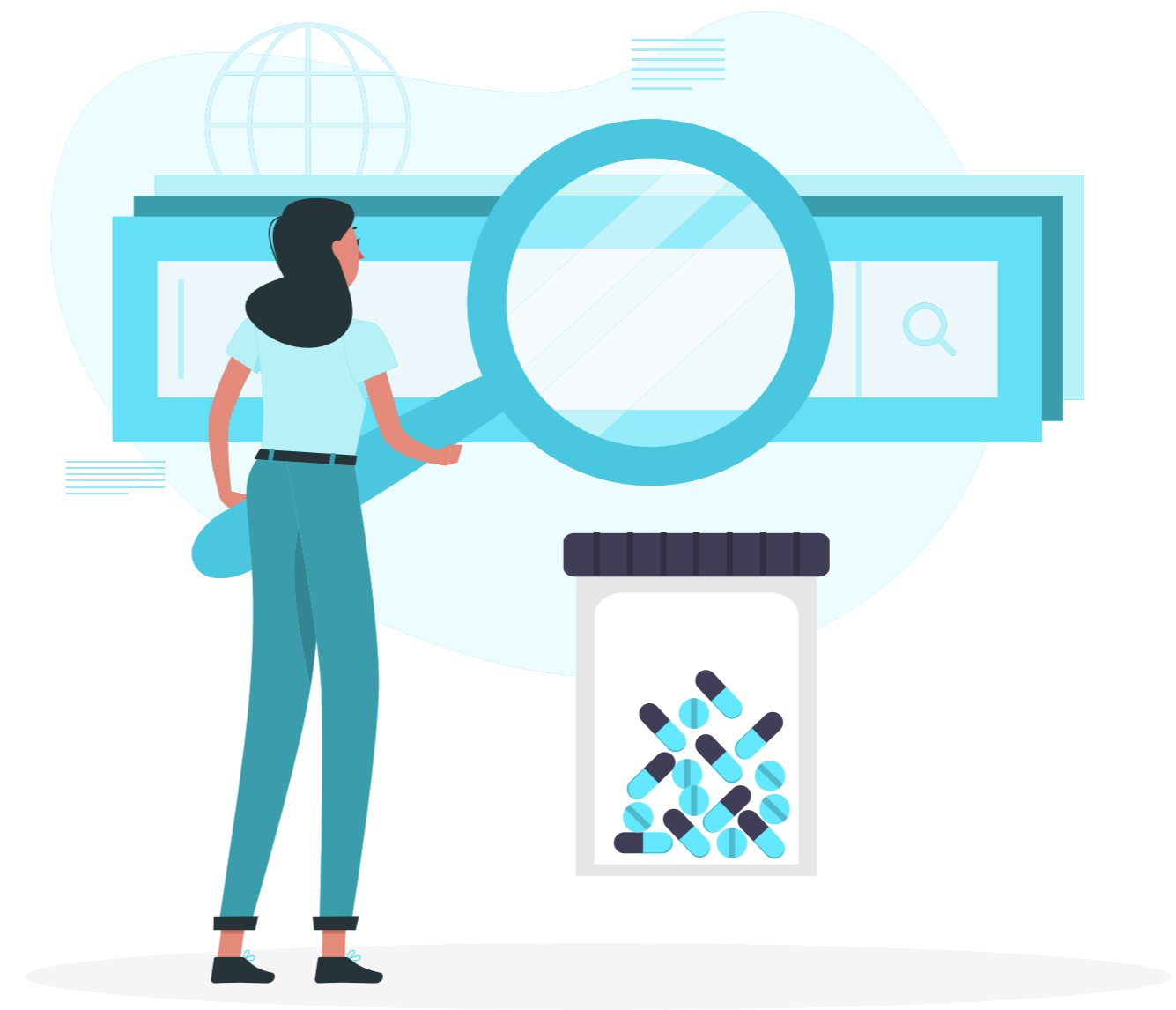
## AUTOMEDICAÇÃO E A INTERNET

Dados da pesquisa realizada em 2019 pelo Conselho Federal de Farmácia (CFF), por meio do Instituto Datafolha, reforçam o resultado da nossa pesquisa. Nela, foi constatado que a automedicação é um hábito comum a **77%** dos brasileiros que fizeram uso de medicamentos em um período de seis meses.

Além disso, em relatório da Conferência das Nações Unidas, o **Brasil ocupou o quarto lugar** entre os países que mais buscam dados pela internet. O Google mostrou que saúde é um dos temas mais recorrentes: uma em cada 20 pesquisas feitas no site é para busca de informação sobre assuntos relacionados a doenças ou bem-estar.

### As doenças mais procuradas no Google são:

- Febre amarela
- Ansiedade
- Herpes
- Dor de Cabeça
- Diabetes
- Depressão

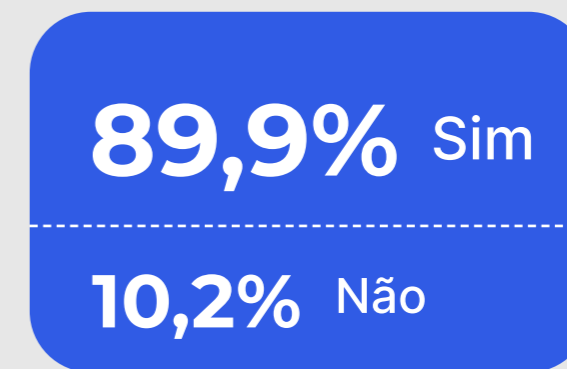
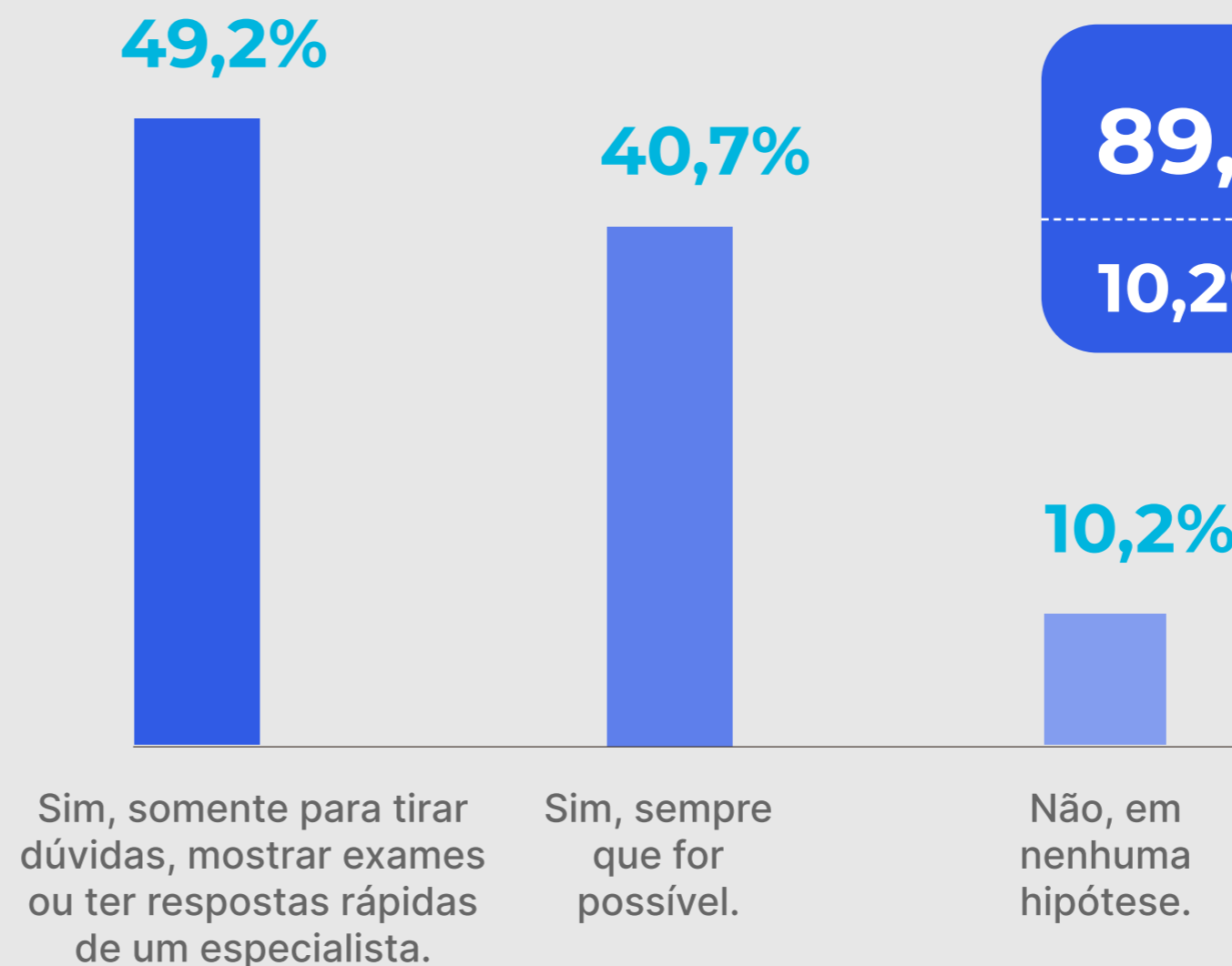


# Interesse em consultas online

É fato que a tecnologia revolucionou a medicina, trazendo inúmeros benefícios e avanços em tratamentos e no atendimento. A Telemedicina, por exemplo, é uma modalidade de atendimento que permite o cuidado de forma virtual e remota, facilitando o acompanhamento médico constante e aproximando o profissional de seus pacientes.

A nossa pesquisa mostrou que quase a totalidade das pessoas que responderam demonstraram interesse em realizar consultas online.

A teleconsulta recebeu autorização para ser utilizada durante a quarentena. Você gostaria de também poder realizar consultas online?



## A TELEMEDICINA NO BRASIL

No Brasil, a Telemedicina vem crescendo aceleradamente, após a liberação temporária da prática pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), devido à epidemia da COVID-19.

Aplicativos tem registrado uma média de 1.200 consultas por dia. O Hospital Sírio Libanês, referência no Brasil, bateu seu próprio recorde de consultas online só no mês de abril: 72% de 16 mil consultas.

O Hospital Israelita Albert Einstein também registrou um salto em atendimentos. Com recursos de telemedicina desde 2012, passou a realizar 700 consultas virtuais por dia após coronavírus. Antes disso, o número não passava de 80.



**Hoje, já existem plataformas acessíveis que proporcionam o autocuidado supervisionado, com responsabilidade e acompanhamento efetivo de médicos especializados.**

**Conheça um pouco mais sobre a Hu.manity e comprove que essa é uma alternativa possível.**

**Conheça agora**

# Na visão do paciente, como as consultas poderiam melhorar?

Quando perguntamos sobre o que os pacientes mudariam nas consultas e de que forma elas poderiam melhorar, alguns termos foram recorrentes:



**Empatia**

**60%**



**Tempo**

**30%**

Palavras mais mencionadas:

**Humano**

**Empatia**

**Tom de Voz**

**Atenção**

**Horário**

**Olhar**

**Cuidado**

**“**  
Ficou curioso para saber o que eles falaram? Confira, na íntegra, alguns dos depoimentos:  
**”**

**“** Acho que alguns médicos poderiam atender de forma mais humanizada, tentando compreender mais os pacientes e a forma como se sentem. **”**

**“** Acho que consultas para mostrar exames, renovar medicação e outras que não precisem do exame físico deveriam ser online, poupa tempo. Muitas vezes a pessoa não volta para mostrar exames. **”**

**“** O atendimento recebido, muitos médicos nem olham os pacientes face a face, não possuem práticas humanizadoras. **”**

“ Mais atenção dos médicos, redução do tempo de espera, muitas vezes gastamos 2 ou 3h, pra sermos atendidos em 5 min. ”

“ O olhar do médico para o paciente, um pouco de empatia já melhoraria muito. ”

“ Acho muito importante que as consultas de horário marcado sejam feitas no seu horário combinado. ”

“

”

# Gostou desse conteúdo?

Compartilhe com outras pessoas e nos acompanhe para receber mais conteúdos como esse.



hu.manity

SIGA A GENTE

