

# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO DOS PACIENTES VIA PLATAFORMA ONLINE PICDOC.



*Esse documento se destina exclusivamente aos profissionais de saúde cadastrados na plataforma PicDoc.*



## PREPARAÇÃO E AMBIENTE



- O atendimento por teleconsulta não precisa, necessariamente, acontecer dentro do consultório. Importante escolher um **ambiente silencioso** em que não será interrompido durante a consulta. É importante que caso esteja em sua casa, você tenha um **espaço privativo para as suas consultas**.
- Ninguém gosta de atrasos, não é mesmo. Ao aceitar uma consulta, esteja preparado para o atendimento. Esteja trajando **roupas adequadas** a sua especialidade ou jaleco, escolha um **local adequado sem distração**, como objetos desnecessários que possam distrair e prejudicar a concentração e o bom andamento da consulta, isso demonstra preocupação com o bem-estar dos pacientes.
- Escolher um lugar tranquilo **sem sons externos** também é uma boa prática porque evita distrações durante a consulta, até mesmo por parte do paciente.
- Você já sabe disso, mas é essencial reforçar que a consulta online não pode ser escutada por terceiros. Para garantir essa privacidade, **permaneça com seus fones de ouvidos** durante o atendimento.
- Manter seu local limpo passa a sensação de organização para seu paciente, algo importantíssimo para sua imagem profissional.

# ILUMINAÇÃO



Um fator essencial para ter uma boa qualidade de imagem é a iluminação.

Para as suas consultas online, busque locais naturalmente iluminados ou que tenham uma **fonte de luz** artificial. Você pode posicionar sua mesa em frente a uma janela ou luminária. Caso a luz natural do local não seja suficiente, invista em uma **fonte de iluminação artificial**.

**Evite a todo custo ficar de costas para a luz** porque isso prejudica imensamente a qualidade da sua imagem, e pode gerar desconforto para o paciente.

Caso você utilize seu smartphone para realizar os atendimentos, uma ótima dica é apoiá-lo em uma **superfície fixa** ou utilizar um tripé de gravação (ring light led), com iluminação (a partir de R\$ 30,00 em sites de comércio eletrônico). Assim, sua imagem fica estabilizada, o que é mais confortável para o paciente e para você.

**Atenção: Seu Celular deverá ficar na posição vertical no momento da consulta.**

# O PODER DA COMUNICAÇÃO

## 3 Pilares para uma boa consulta:

1. Simpatia e cordialidade no atendimento.
2. Atenção do profissional de saúde ao paciente no momento da consulta.
3. Clareza nas orientações.

- A boa comunicação aumenta o vínculo com o paciente e diminui as queixas. Quando eficaz resulta em uma série de benefícios para todas as etapas do cuidado em saúde.
- Existem algumas práticas que tornam a comunicação mais assertiva, como olhar sempre câmera, utilizar uma linguagem que seja facilmente compreendida, evitar termos técnicos e **chamá-lo pelo nome é fundamental**.
- Outro ponto importante é o **tom de voz**. Atente-se ao tom de voz, tanto o transmitido por você quanto o do paciente. Faça com que a consulta seja confortável e perceba se as falas dele ou dela também refletem essa mesma sensação.
- Ao **ouvir com atenção** ao paciente, entender melhor seus anseios, medos e questionamentos, o profissional conquista maior abertura para o diálogo. Como consequência, o paciente tende a ser mais preciso na descrição dos seus sintomas, o que permite ao profissional entender de maneira clara o seu problema e assim elaborar um diagnóstico preciso.
- Aquele paciente que sai de uma consulta com a sensação de satisfação e de ter sido bem atendido tem uma chance muito maior de dar uma **ótima avaliação** para o profissional ao **final da consulta**.

# ASPECTOS TÉCNICOS



- A revisão dos aspectos técnicos é de extrema importância para uma boa experiência de ambos:
- Reserve alguns minutos entre uma consulta e outra para evitar possíveis atrasos. É importante verificar se a conexão do computador, **sinal do celular ou wi-fi** está estável. Dessa forma, caso seja necessário, você terá um tempo para solucionar o problema de conexão.
- É essencial que você também verifique a bateria do seu dispositivo eletrônico. Se ela não estiver carregada ou estiver acabando, conecte-a na tomada **antes da consulta online começar**. Além disso, se houver algum imprevisto que possa prejudicar a qualidade da consulta, **não aceite** a consulta até que seja solucionado. Isso é importante para garantir que o atendimento não seja iniciado caso aconteça algum problema técnico.

# EQUIPAMENTOS SOM E VÍDEO



- A **webcam** é um equipamento essencial para o atendimento por teleconsulta. Alguns dispositivos como **notebooks** já possuem uma. Além disso, a privacidade é essencial, portanto, o profissional deve utilizar um **fone de ouvido preferencialmente com microfone** durante todo o atendimento. Existem diversos modelos de fones que reduzem ruídos externos. Isso irá garantir um som de qualidade para o profissional e para o paciente, evitando, também, possíveis distrações.
- Você também pode melhorar a qualidade do seu áudio adquirindo um fone de ouvido desenvolvido exclusivamente para reuniões e consultas a distância, muitos deles possuem redutor de ruídos.
- **Lembre-se de sempre falar próximo ao microfone.** Essa é uma boa prática que ajuda na diminuição de ruídos externos.

# DOCUMENTOS DIGITALIZADOS



## Documentos

- A consulta nunca acaba ao finalizar a Videochamada. Ao concluir essa etapa, não se esqueça de realizar o upload dos documentos, tais como prescrições, pedido de exame, atestado, nota fiscal ou recibo, dentre outros que forem necessários. É essencial que essa etapa seja feita logo após o atendimento, pois muitas vezes a rotina acaba levando ao esquecimento e o paciente anseia por esses documentos para dar continuidade ao seu tratamento.
- Caso necessite emitir uma receita digital, sugerimos as plataformas gratuitas de prescrição eletrônica da Memed [www.memed.com.br/](http://www.memed.com.br/) ou do CFM [www.prescricaoeletronica.cfm.org.br/](http://www.prescricaoeletronica.cfm.org.br/)
- É responsabilidade do profissional de saúde a obtenção do CERTIFICADO DIGITAL. \*Hoje obtido gratuitamente no site <https://certificadodigital.cfm.org.br/>

# EM CASO DE INTERRUPÇÃO



## Falhas, interrupções ou queda de conexão que não possibilite o término da consulta:

- Caso a consulta não consiga ser iniciada corretamente, ou ainda, seja interrompida por qualquer que seja o motivo antes de sua conclusão, é importante que ao finalizar, seja sinalizado corretamente como **CONSULTA FINALIZADA SEM SUCESSO**.
- Caso ocorra algum problema em sua consulta, favor enviar imediatamente uma mensagem via WhatsApp ou e-mail contando-nos sobre o ocorrido para que possamos tomar as devidas providências.





Se continuar com dúvidas, agende seu treinamento ou entre em contato conosco.



[contato@picdoc.com.br](mailto:contato@picdoc.com.br)



55 11 99670-8787



@picdoc\_saude