

Automação ainda não chegou à experiência do paciente na radiologia

A experiência do paciente em centros de radiologia no Brasil ainda depende, em grande parte, de processos manuais. Dados do Monitor Nacional de Eficiência Píxeon mostram que 62% das instituições não possuem agendamento totalmente self-service, enquanto 68% ainda realizam a reconvocação de pacientes de forma manual. O levantamento foi realizado pela Píxeon com 89 instituições de todo o país, entre fevereiro e março de 2026, e analisa o desempenho do setor a partir de quatro dimensões: clínica, operacional, financeira e de relacionamento.

Apesar disso, o estudo indica que houve avanço na digitalização de etapas da jornada. Processos como agendamento e recepção já apresentam algum nível de informatização em 85% das instituições. O dado, no entanto, não se traduz necessariamente em automação completa, já que etapas críticas, como confirmação de consultas e envio de lembretes por SMS ou e-mail, ainda apresentam baixo nível de uso estruturado.

O cenário revela um descompasso entre presença de tecnologia e eficiência na experiência do paciente. Na prática, muitas instituições contam com sistemas digitais, mas seguem dependentes de contato manual para garantir comparecimento, organizar agendas e manter o fluxo operacional. Essa dinâmica contribui para problemas como aumento de faltas (no-show), menor ocupação de agendas e maior custo operacional.

A falta de integração entre sistemas também aparece como um fator relevante. Sem uma jornada conectada de ponta a ponta, as informações ficam dispersas e os processos acabam exigindo intervenção humana, o que limita ganhos de escala e padronização no atendimento.

Para Roberto Cruz, co-CEO da Píxeon, o desafio não está apenas na adoção de tecnologia, mas na forma como ela é aplicada. “O que vemos hoje é que muitas instituições já deram o primeiro passo na digitalização, mas ainda operam com processos fragmentados. Isso faz com que a jornada do paciente continue dependente de ações manuais, o que reduz eficiência e aumenta o risco de falhas”, garante.

Segundo o executivo, avançar na automação da experiência do paciente é o ponto central para melhorar resultados operacionais e assistenciais. “Quando você estrutura a jornada com automação e integração de dados, consegue reduzir faltas,

melhorar o uso da capacidade instalada e oferecer uma experiência mais consistente para o paciente. É uma mudança que impacta tanto a eficiência quanto a percepção de qualidade do atendimento”, diz Roberto.

O estudo indica que, apesar do avanço tecnológico no setor, a experiência digital ainda é parcial e pouco integrada. A tendência é que instituições que conseguirem evoluir na automação da jornada do paciente tenham ganhos relevantes em produtividade, previsibilidade e qualidade assistencial.

<https://medicinas.com.br/automacao-radiologia/>

Veículo: Online -> Site -> Site Medicina S/A