

Como o autoagendamento do paciente ajudará sua clínica ou consultório

Permitir que os pacientes agendem suas consultas online é uma maneira fácil de obter agendamentos em seu consultório ou clínica. Se você não oferece essa possibilidade aos seus pacientes, pode acabar perdendo receita, bem como deixa de se beneficiar da eficiência que o [agendamento online de consultas](#) oferece.

Se você é um proprietário ou administrador de uma pequena clínica que está pensando em mudar para um modelo de agendamento online de pacientes pela primeira vez, você deve se aprofundar nas dicas sobre como funciona o autoagendamento, seu impacto potencial na lucratividade, e se vale a pena o esforço para configurá-lo.

Neste texto trazemos os relatos do Dr. Michael Brusco, médico oftalmologista, fundador e diretor médico da *Brusco Vision*, uma clínica em Washington, DC, Estados Unidos. Ele fala sobre como o autoagendamento do paciente ajudou sua clínica a melhorar a experiência dos pacientes e aumentar a receita.

O que é autoagendamento para pacientes?

Com ferramentas de autoagendamento, os pacientes podem agendar, alterar ou cancelar seus compromissos direto de seus smartphones ou computadores através da internet. Considerando que os consumidores podem reservar quartos de hotel e voos sob demanda online, não deve ser uma surpresa que eles também desejem maior controle sobre o agendamento de consultas médicas.

Confira:

- [Os sistemas que você precisa para oferecer o autoagendamento](#)
- [Benefícios do autoagendamento do paciente para sua clínica](#)
- [Outros recursos que você pode precisar para implementar o autoagendamento do paciente](#)
- [Siga estas melhores práticas para um autoagendamento eficaz do paciente](#)
- [O autoagendamento do paciente é uma estratégia importante utilizada pelos médicos modernos mais bem-sucedidos](#)



Os sistemas que você precisa para oferecer o autoagendamento

A implementação do autoagendamento do paciente, embora não seja complicada, significa que você começa avaliando sua tecnologia atual para ver onde pode integrá-lo facilmente.

Software de prontuário eletrônico

O software de [prontuário eletrônico](#) é uma coleção de recursos e ferramentas que permitem que os médicos criem, armazenem e atualizem os registros médicos digitais dos pacientes com mais facilidade e segurança do que utilizando prontuários em papel. Alguns dos recursos mais importantes em um sistema de prontuário são:

- Prontuário médico digital com diferentes fichas para registrar os dados de saúde dos pacientes.
- Prescrição eletrônica e emissão de outros documentos médicos.
- Integração com outros sistemas importantes, como agenda médica, site médico, faturamento ou sistema de controle de financeiro.
- A capacidade de gerar, armazenar e transmitir pedidos de exames laboratoriais, guias de procedimentos e outros serviços.

- Apoio ao engajamento dos pacientes por meio de ferramentas que facilitam a comunicação, com envio de lembretes, e-mails, etc.

Um sistema de prontuário completo oferecerá agenda médica integrada e, possivelmente, também a opção de agendamento online. Essa é a melhor opção para implementar o autoagendamento em seu consultório.

Centralizar todas as ferramentas clínicas e administrativas em **um único software** significa mais eficiência, menos erros e um fluxo de trabalho otimizado.

Site médico e/ou perfil online

Para que os pacientes agendem as próprias consultas, eles precisam acessar uma página na internet onde sua agenda e o sistema de marcação online estará disponível. Esse sistema pode ser disponibilizado em seu site médico ou em um perfil online vinculado ao sistema de agendamento utilizado.

Um número crescente de fornecedores de software médico oferece site médico e/ou perfil online integrado, onde o agendamento online é disponibilizado para os pacientes. Além do autoagendamento, essas páginas na web estabelecem sua presença online, facilitando que você seja encontrado por novos pacientes que buscam por médicos através da internet.

Portanto, é importante verificar se seu software médico oferece o **agendamento online integrado** e, caso ofereça, a partir de onde seus pacientes farão o agendamento, configurando então esse site ou perfil conforme for necessário.

Sistema autônomo de agendamento de pacientes

Se o software médico que você utiliza não oferece agendamento online integrado e você não deseja mudar de software nesse momento, ou ainda se você não utiliza um software médico, pode optar pelo uso de um sistema autônomo de agendamento.

Neste caso, é importante ter atenção. Se você não concentrar os agendamentos todos em um só local, corre o risco de ocorrerem sobreposições e outras confusões de horário. Assim, se além do agendamento online você continuar também fazendo marcações por telefone e outros meios, é importante que todos esses agendamentos sejam gerenciados no mesmo sistema, para manter a organização.

Mesmo em um sistema autônomo de agendamento, sem contar com ferramentas integradas de prontuário, etc., ainda é possível obter vários benefícios. Esses sistemas podem ajudar as clínicas a automatizar o processo de agendamento, otimizar o número de consultas e minimizar as faltas e cancelamentos.

O sistema autônomo de agendamento de pacientes oferece como benefícios:

- Organização e eficiência
- Melhor comunicação médico-paciente
- Melhor experiência do paciente
- Faltas reduzidas

Benefícios do autoagendamento do paciente para sua clínica

O autoagendamento do paciente reduz as chances de não comparecimento do paciente, aumenta a receita e melhora a eficiência operacional.

O Dr. Brusco descreve vários benefícios importantes do autoagendamento do paciente que sua clínica experimentou em primeira mão:

Sobre os benefícios do autoagendamento do paciente

“O maior benefício do agendamento online pelo nosso site é que o paciente pode agendar no seu próprio tempo. É fácil esquecer que nem todo mundo tem a mesma agenda. Algumas pessoas são noturnas e preferem fazer suas tarefas diárias quando nossa clínica não está aberta para atender ligações.

Muitos de nossos clientes são pilotos, enfermeiros, policiais, motoristas, etc. que rotineiramente trabalham no turno da noite e dormem durante o dia, quando nossa clínica está normalmente aberta. É mais conveniente para eles agendar uma consulta online do que ligar para a clínica.

Além disso, o autoagendamento do paciente libera o tempo do paciente em potencial. Com um ou dois cliques, o paciente pode facilmente agendar uma consulta.

Embora seja verdade que a maioria das ligações telefônicas não exige muito tempo, para uma pessoa muito ocupada, esses um ou dois cliques farão a diferença em comparação com uma ligação telefônica de um ou dois minutos (além disso, muitas pessoas simplesmente não gostam de falar no telefone quando elas não precisam).”

- Dr. Michael Brusco

De acordo com uma pesquisa de 2022 da *Software Advice* sobre a experiência do paciente, 31% dos pacientes acham que **agendar a consulta** foi o maior ponto problemático relacionado à consulta médica mais recente que tiveram. Isso é um terço de seus pacientes que podem achar que agendar uma consulta é uma barreira para visitar sua clínica.

Além dos benefícios que o Dr. Brusco experimentou, há mais alguns:

Redução das faltas de pacientes

Os não comparecimentos afetam os horários dos médicos e a receita potencial. Normalmente, as ferramentas de autoagendamento do paciente têm recursos que enviam lembretes e confirmações aos pacientes, reduzindo as faltas. E é mais provável que os pacientes compareçam quando agendam consultas com base em sua própria conveniência (dentro dos horários que você forneceu).

Maior eficiência da clínica

Com as ferramentas de autoagendamento corretas, a equipe da recepção pode **investir mais tempo** em outras tarefas importantes, em vez de ficar procurando horários que atendam a cada um dos pacientes que ligam ou criando listas de espera de pacientes. Na verdade, o Dr. Brusco viu isso acontecer em tempo real:

“O autoagendamento do paciente libera até uma hora de trabalho da equipe por dia. Isso permite que os membros da minha equipe se concentrem melhor em outras tarefas para melhorar nossa clínica e a experiência do paciente.”

Outros recursos que você pode precisar para implementar o autoagendamento do paciente

Embora o autoagendamento do paciente seja mais fácil do que nunca de implementar, graças aos avanços nos softwares médicos, não é tão simples quanto apenas comprar um software para colocar em funcionamento um programa saudável de autoagendamento do paciente.

A seguir estão algumas outras coisas, além de comprar o software certo, que você precisa considerar antes de implementar o autoagendamento do paciente.

Sua população de pacientes se sente confortável usando tecnologia?

Seus pacientes podem não ser os mais adequados para navegar em um sistema de autoagendamento de pacientes um pouco mais complexo.

“Primeiro determine se isso realmente se encaixa em sua clínica. Talvez você lide com um subconjunto da população que não usa computadores com frequência. Ou talvez eles usem computadores, mas não ficariam impressionados com essa opção”, disse o Dr. Brusco.

Uma ótima maneira de determinar se sua população de pacientes se beneficiaria ou não do autoagendamento é realizar [pesquisas de experiência ou satisfação](#) do paciente, entendendo assim se essa é uma opção que seus pacientes desejam.

O autoagendamento do paciente oferecerá algum retorno significativo?

Um software médico com agendamento online integrado não é gratuito e, embora algumas opções sejam mais acessíveis do que outras, você ainda precisa determinar se investir ou não em um software com agendamento online de pacientes fornecerá um retorno sobre o investimento.

Além de fornecerem uma indicação melhor sobre os sentimentos de sua população de pacientes em relação à tecnologia, as pesquisas com pacientes também são uma ótima maneira de determinar se seu agendamento atual é um ponto problemático ou uma barreira significativa para seus pacientes.

Como o Dr. Brusco mencionou acima, alguns pacientes simplesmente não gostam de falar ao telefone ou têm horários que não permitem que eles marquem consultas facilmente durante o horário de funcionamento. Se você está perdendo pacientes porque não está oferecendo o autoagendamento, deve investir para manter sua lista de pacientes atual, e também para expandi-la.

Sua equipe se sente à vontade para explicar e educar os pacientes sobre o sistema?

Digamos que você implementou um sistema de agendamento online. Isso não é suficiente para ser bem-sucedido. Você tem que [treinar sua equipe](#) para educar os pacientes sobre a melhor forma de usá-lo.

Certifique-se de que seus pacientes saibam como usar a tecnologia que você oferece desde o primeiro momento em que visitam seu consultório. Crie um tutorial educacional em seu site para os pacientes consultarem sempre que agendarem uma consulta. Faça com que sua equipe aborde o autoagendamento do paciente antes ou depois de cada consulta, para que esteja sempre em mente.

Siga estas melhores práticas para um autoagendamento eficaz do paciente

Se você decidiu implementar uma ferramenta de autoagendamento do paciente em sua clínica, esse é um ótimo começo. Mas considere essas práticas recomendadas para maximizar o valor dessa tecnologia.

Defina blocos de tempo para as consultas dos pacientes

Sente-se com sua equipe para decidir sobre blocos de tempo específicos durante os quais você permitirá que seus pacientes agendem suas consultas. Você pode optar por liberar apenas alguns dos horários da agenda para agendamento online, deixando outros disponíveis apenas para a marcação pela equipe da recepção. Assim como pode reservar horários específicos para a marcação de [teleconsultas](#).

Essas definições dependerão dos aspectos específicos dos agendamentos em seu consultório.

Use um sistema de lembretes automatizados para lembrar os pacientes

Se a ferramenta de agendamento online de sua escolha não oferecer recursos para enviar lembretes aos pacientes, use um sistema de lembretes automatizados para enviar mensagens de texto ou e-mails para seus pacientes antes da consulta. Se isso funcionar integrado à sua agenda e seu software médico, com certeza será muito mais fácil.

Um bom sistema de [lembretes e confirmações](#) ainda fornece a seus pacientes a capacidade de confirmar, reagendar ou cancelar seus compromissos respondendo ao próprio lembrete. Certifique-se apenas de que os pacientes estejam cientes da política de cancelamento de sua clínica.

Prepare listas de espera de pacientes para preencher cancelamentos e faltas

Faltas e cancelamentos informados com alguma antecedência são mais fáceis de preencher, mas mesmo nos casos de cancelamentos em cima hora ainda pode ser possível preencher os horários que ficaram ociosos.

Para isso, você pode manter uma lista de espera de pacientes que solicitaram adiantamento caso houvesse a possibilidade e de pacientes que você sabe que podem estar abertos a uma mudança de horário. Outra possibilidade é entrar em contato com [pacientes que faltaram ou cancelaram](#) uma consulta recentemente e ainda não remarcaram, oferecendo a eles esses horários disponíveis.

Colete e avalie dados de agendamento

Se você deseja reduzir as faltas e cancelamento de pacientes e maximizar a produtividade de sua clínica, analise seus dados de agendamento regularmente. Isso ajudará a identificar padrões e determinar maneiras de resolver os problemas.

O autoagendamento do paciente é uma estratégia importante utilizada pelos médicos modernos mais bem-sucedidos

Uma implementação bem-sucedida do autoagendamento do paciente não apenas economizará tempo para você e sua equipe para que você possa se concentrar em problemas mais significativos e impactantes, mas também melhorará a experiência do paciente, o que resultará em mais consultas dos pacientes, mais encaminhamentos e melhor receita.

O Dr. Brusco tem algumas últimas palavras de conselho sobre a implementação do autoagendamento do paciente:

“Faça sua devida diligência. Existem muitas opções no mercado e certifique-se de examiná-las adequadamente. Não se comprometa financeiramente se não estiver em condições de fazê-lo. Mas tenha em mente o custo-benefício das opções disponíveis e os retornos que pode obter para sua clínica.”

...

Como foi abordado no texto, a melhor solução para implementar o agendamento online de modo fácil e com o máximo de benefícios é aproveitando as vantagens de um software médico completo.

O **HiDoctor®** oferece as melhores tecnologias para os médicos brasileiros há mais de 30 anos, e acabou de lançar um **novo agendamento online** que traz praticidade para o consultório e conveniência para os pacientes.

Experimente e conheça o HiDoctor® clicando abaixo!

Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Artigo original disponível em:

"Como o autoagendamento do paciente ajudará sua clínica ou consultório " - **HiDoctor® News**

Centralx®