

Como otimizar o agendamento do paciente para eficiência e precisão

Um grande desafio enfrentado por todos os consultórios médicos é o **agendamento de pacientes**. Independentemente do nível de habilidade, de equipamentos de última geração e dos tratamentos disponíveis no consultório, os pacientes não podem receber cuidados adequados sem primeiro obter acesso aos cuidados de que precisam.

O agendamento de pacientes pode parecer bastante fácil na superfície; no entanto, muitos consultórios médicos e outras organizações de saúde perdem oportunidades de fornecer atendimento a seus pacientes simplesmente porque não oferecem horários de atendimento que atendam às necessidades do paciente.

Não é incomum que alguns pacientes gastem 30 minutos ou mais tentando marcar uma consulta sem sucesso.

É imperativo que o problema de agendamento seja resolvido para fornecer atendimento adequado, melhorar a satisfação do paciente, aumentar a receita e tornar a prática médica o mais tranquila possível.

A seguir estão as principais estratégias para tornar o agendamento mais eficiente.

- **Organize e priorize os compromissos**
- **Confirme as consultas e configure lembretes**
- **Adote uma estratégia de acompanhamento dos pacientes**
- **Crie uma lista de espera**
- **Ofereça agendamento online aos pacientes**



Organize e priorize os compromissos

As consultas variam em termos de tempo necessário para atender às necessidades médicas do paciente. Tornar o agendamento mais eficiente começa com a determinação de onde e quando adicionar um paciente à agenda do médico.

Para que isso possa ser feito, a agenda deve ter sido previamente programada e protocolos de agendamento devem ter sido estabelecidos.

Deve-se, por exemplo, definir as durações de cada tipo de compromisso, como primeira consulta, retorno, procedimentos, etc. Isso permitirá à secretária alocar cada compromisso solicitado na agenda buscando sempre o melhor aproveitamento de tempo.

Quanto aos protocolos, é importante definir, por exemplo, como lidar com solicitações de encaixe, preenchimento de horários ociosos, prioridades de adiantamento e outras questões cabíveis à realidade do consultório.

E claro, a equipe deve ser treinada para seguir os protocolos e respeitar as durações dos compromissos ao fazer os agendamentos, garantindo que a **agenda permaneça organizada**. Mas, mais importante que isso, deve ser capacitada para tomar decisões que podem, de tempos em tempos, ultrapassar os limites das diretrizes, mas com o princípio orientador de colocar as necessidades médicas do paciente em primeiro lugar.

Saber priorizar consultas garante que os pacientes que precisam de atendimento imediato tenham acesso no mesmo dia ou no dia seguinte, o que se traduz em melhor atendimento, maior satisfação do paciente e máxima lucratividade. E para que seja possível priorizar, é preciso primeiro organizar adequadamente.

Alguns pacientes podem e irão usar o agendamento online quando essa opção estiver disponível, e ela deveria estar, pois cada vez mais pacientes buscam por essa comodidade de escolher seus horários com praticidade dentre aqueles disponíveis. Já outros pacientes podem sentir a necessidade de uma conversa ao telefone para tirar dúvidas e garantir que suas necessidades possam ser atendidas.

Quando os pacientes ligam para o consultório e um horário de consulta não está prontamente disponível, incentive a equipe a buscar de toda forma acomodar o paciente e, ao mesmo tempo, manter-se alinhada com os protocolos previamente definidos.

É preciso prática para ser capaz de fazer boas decisões de julgamento. Treinamento, retreinamento, encorajamento, treinamento, correção e mais treinamento não são incomuns. Ter paciência com a equipe da recepção enquanto eles aprendem a arte do agendamento eficaz e eficiente de consultas é um investimento que renderá enormes dividendos, resultando em melhor acesso e satisfação do paciente.

Confirme as consultas e configure lembretes

No mundo tecnológico de hoje, existem várias ferramentas acessíveis para [confirmar a consulta](#) de um paciente. Tire proveito de SMS, WhatsApp e e-mail.

Lembretes de compromissos e confirmações de consultas automatizados reduzem a chance de não comparecimento. E com o uso de um software médico é possível incorporar esses processos na rotina do consultório sem que eles consumam muito tempo da recepção.

Adote uma estratégia de acompanhamento dos pacientes

Sabendo que a experiência do paciente não termina quando ele sai do consultório, um acompanhamento eficaz leva a experiência do paciente para o próximo nível.

Seja respondendo à preocupação de um paciente sobre sua consulta mais recente, agendando a consulta anual do paciente ou lembrando os pacientes sobre uma próxima consulta preventiva, um acompanhamento proativo diferencia uma experiência comum e uma [experiência extraordinária](#).

O acompanhamento pode ser uma simples mensagem de texto, um e-mail ou um telefonema para lembrar os pacientes de que o tratamento de rotina está atrasado e eles precisam agendar uma consulta.

Um sistema que simplifique a comunicação com os pacientes, oferecendo envio de mensagens múltiplas e uso de macros, por exemplo, pode ajudar a melhorar a qualidade do atendimento ao mesmo tempo em que não sobrecarrega a equipe.

Uma boa [estratégia de acompanhamento](#) fará com que os pacientes se sintam cuidados, promoverá relacionamentos de longo prazo e incentivará os pacientes a marcarem consultas que, de outra forma, não se lembrariam de marcar.

Crie uma lista de espera

A lista de espera deve ser composta por pacientes que não necessitem de atendimento imediato e que estejam dispostos a ser flexíveis em termos de quando estarão disponíveis para consultar o médico. Um bom sistema de agendamento poderá fornecer à sua clínica a criação e utilização de uma lista de espera de pacientes, inclusive com definição de prioridades para o adiantamento.

O uso de uma [lista de espera](#) permitirá que você e sua equipe preencham cancelamentos de última hora, que de outra forma poderiam ter permanecido em aberto, representando perda de receita.

Ofereça agendamento online aos pacientes

As estatísticas da *Zippia* indicam que a maioria dos pacientes prefere [agendar suas consultas online](#).

- 67% dos pacientes preferem agendamento online
- 40% das consultas são marcadas após o horário comercial
- 26% dos agendamentos online são para consultas no mesmo dia ou no dia seguinte
- 33% preferem marcar consultas por telefone
- 34% das consultas agendadas online são marcadas após o fechamento do consultório

Os pacientes hoje em dia querem um acesso rápido e conveniente aos cuidados de saúde. Vivemos em um mundo onde você pode pedir mantimentos e tê-los entregues em sua porta com o clique de um botão, do conforto do seu sofá. Conveniência e acessibilidade são normas para os consumidores de hoje e a expectativa dessa mesma conveniência na área da saúde é alta.

Se o seu consultório não permite que os pacientes marquem (efetivamente marcar, e não apenas solicitar) consultas online, recomendamos fortemente que sua organização explore essa oportunidade o mais rápido possível.



Todas as dicas abordadas nesse texto podem ser implementadas com muito mais facilidade se você tiver um excelente software médico, que ofereça agenda integrada com funcionalidades completas, como o HiDoctor®.

Aproveite a programação de horários, a fila de adiantamento de consultas, o **agendamento online**, o envio automático de lembretes por e-mail, a confirmação automatizada de consultas por SMS ou WhatsApp, a comunicação facilitada com os pacientes e muito mais!

O **HiDoctor®** é o único sistema multiplataforma para consultórios e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Experimente e conheça o HiDoctor® clicando abaixo!

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

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"Como otimizar o agendamento do paciente para eficiência e precisão " - **HiDoctor® News**

Centralx®