

Por que cada vez mais pacientes preferem uma opção de agendamento online

É cada vez mais comum ouvir sobre a popularidade de ferramentas de comunicação com o paciente que funcionam em um modelo de autoatendimento, como [agendamento online](#).

Mas será que o agendamento online é apenas uma moda passageira ou os pacientes estão cada vez mais querendo isso? Existe um argumento comercial para oferecer aos seus pacientes diferentes opções para agendarem consultas médicas?

Neste artigo exploramos o agendamento online, separando os fatos da ficção para entender até que ponto os pacientes desejam que os consultórios médicos ofereçam a comodidade do agendamento de consulta online.

- [Quão popular é o agendamento online entre os pacientes da área de saúde?](#)
- [Por que tantos pacientes preferem o agendamento online?](#)
- [Que benefícios uma clínica pode obter ao oferecer agendamento online?](#)
- [Como uma solução de agendamento online pode ajudar meu consultório ou clínica?](#)



Quão popular é o agendamento online entre os pacientes da área de saúde?

Entre os consumidores dos Estados Unidos, por exemplo, impressionantes **60% normalmente usam o agendamento online para marcar seus compromissos**. Isso significa que apenas 33% das pessoas fazem ligações para agendar um atendimento.

Mas quando você descasca ainda mais a cebola, fica enfaticamente claro que os próprios pacientes desejam cada vez mais que os consultórios ofereçam agendamento de consultas online. Embora os pacientes mais jovens possam ser o maior segmento de pacientes que adotam o agendamento online, também há amplas evidências de que as opções de agendamento de consultas estão se tornando exponencialmente mais importantes para todas as faixas etárias.

Para surpresa de ninguém, 99% dos *millennials* e 97% dos membros da geração X dizem que usariam o autoatendimento para um agendamento, se fosse oferecido. Mas não muito atrás, 92% dos *Baby Boomers* também usariam o agendamento online se este fosse oferecido.

No uso real da tecnologia de **autoagendamento**:

- 80% dos *millennials* usaram agendamento online; 19% não o fizeram, mas o fariam se estivesse disponível.
- 69% da Geração X usaram agendamento online; 28% não o fizeram, mas o fariam se fosse oferecido.
- 55% dos *Baby Boomers* usaram agendamento online; 32% não o fizeram, mas o fariam se estivesse disponível.

Não há dúvida de que a geração Y e a geração Z serão o próximo grande mercado para clínicas e consultórios. Não só 76% dos *millennials* têm maior probabilidade de escolher um médico que ofereça agendamento online, como também são frequentemente rotulados como a geração mais “preocupada com a saúde”.

Acrescente a isso a afinidade das gerações mais jovens pela tecnologia de autoatendimento e o fato de que a geração Y e a geração Z agora representam 42% da população dos EUA, por exemplo, e o argumento comercial para o agendamento online torna-se óbvio.

Por que tantos pacientes preferem o agendamento online?

Obviamente, as **tendências geracionais** são um grande fator. Embora os adultos mais jovens sejam mais propensos a querer meios digitais para marcar uma consulta, a Geração X e os *Baby Boomers* estão rapidamente fechando essa lacuna.

Em segundo lugar, nas últimas décadas, os pacientes se acostumaram a facilmente acessar a Internet para agendar diferentes compromissos e serviços com as mais diversas empresas 24 horas por dia, 7 dias por semana. É mais rápido, fácil e conveniente do que fazer uma ligação.

Sessenta por cento dos clientes ficam irritados com os tempos de espera para marcar uma consulta por telefone e 42% dizem que ser colocado em espera é uma grande perda de tempo.

Um fator relacionado é que **43% dos pacientes pesquisam por um médico após o horário comercial**. Ter opções de agendamento online ajuda os pacientes a agendar uma consulta de maneira conveniente a qualquer hora, em qualquer lugar, a partir de seus smartphones.

Terceiro, muitas pessoas sentem-se mais confortáveis interagindo com a sua clínica através de dispositivos digitais do que diretamente por telefone. Por exemplo, 75% dos *millennials* preferem enviar mensagens de texto a falar ao telefone.

Para outros, é mais fácil analisar suas opções de horários em uma tela. Dessa forma, eles podem seguir seu próprio ritmo, em vez de ter que tomar uma decisão precipitada por meio de um telefonema.

E para outros ainda, a **tecnologia digital** tornou a interação indireta mais fácil e mais natural do que falar com uma pessoa durante uma ligação. Caso não seja necessário falar com alguém para fazer uma marcação, o agendamento online é a forma perfeita de agilizar o processo.

Que benefícios uma clínica pode obter ao oferecer agendamento online?

É aqui que o argumento comercial para o agendamento online se torna ainda mais convincente. Não só os pacientes estão exigindo isso, mas há ampla evidência de que oferecer essa opção é do melhor interesse da clínica. Considere estas vantagens:

- Diminui as ligações recebidas.
- Economiza o tempo da equipe administrativa, que pode ser realocado para outras prioridades.
- Ajuda a preencher horários vagos decorrentes de cancelamentos de última hora.

- Ajuda a aumentar o volume de agendamentos e ao mesmo tempo reduzir custos por meio da consolidação tecnológica.
- Oferece aos pacientes uma **melhor experiência de agendamento**, que melhora a satisfação e a retenção dos pacientes.

Se esses motivos não forem suficientes para convencê-lo de que seu consultório precisa aproveitar esse crescente mercado de agendamento online, ainda há mais benefícios:

- Reduz as faltas em 17%.
- Gera 26% mais novos clientes.
- Aumenta a aquisição – 35% dos pacientes escolherão um novo médico que ofereça o recurso em vez de outro que não ofereça.
- Os consultórios que oferecem agendamento online e por telefone tiveram 24% mais agendamentos do que aqueles que só ofereciam agendamento por telefone.

Claramente, os consultórios terão de **dar prioridade a serviços orientados para o consumidor**, como o agendamento online, para se manterem competitivos, atrair mais novos pacientes e melhorar a satisfação dos pacientes.

Como uma solução de agendamento online pode ajudar meu consultório ou clínica?

Um moderno **sistema de agendamento de consultas** abre muitas possibilidades para proporcionar maior acesso ao seu consultório:

- Personalize o processo de agendamento para sua clínica, mantendo o controle total.
- Ative o agendamento por meio da página do seu consultório na Internet e em seu perfil profissional.
- Colete informações cadastrais dos pacientes automaticamente através da entrada de dados antes da consulta.
- Mostre aos pacientes em tempo real os horários disponíveis em sua agenda.
- Gerencie todos os agendamentos de forma integrada, tanto os realizados online quanto aqueles feitos por ligações.

[EBOOK]

O futuro da medicina: Agendamento Online de consultas

Baixar eBook



Sim, o agendamento online está oficialmente “na moda”. Oferecer aos seus pacientes mais opções quando se trata de agendar seus próprios cuidados não apenas ajudará você a agendar mais consultas, mas também poderá servir como um diferencial competitivo quando pacientes em potencial procurarem um médico.

Aproveite a oportunidade para adotar um software médico que conte com a opção de agendamento online integrada à agenda eletrônica do sistema, como o HiDoctor®. Com ele você pode capturar essa demanda crescente por ferramentas de autoatendimento mais centradas no paciente que permitem [agendar uma consulta](#) sem esforço.

Some ao agendamento online funcionalidades como confirmação automatizada de consultas via WhatsApp, página com endereço exclusivo na internet para divulgar sua agenda, prontuário eletrônico personalizado, sistema online e offline sempre disponível, e muitas outras! Tudo isso você encontra no HiDoctor® e implementa com facilidade para digitalizar seu atendimento.

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:

"Por que cada vez mais pacientes preferem uma opção de agendamento online " - **HiDoctor® News**

Centralx®