

9 pontos que impactam a receita em sua clínica ou consultório

Como administrador ou proprietário de uma clínica ou [consultório particular](#), você entende a importância de fornecer atendimento excepcional aos seus pacientes. No entanto, fornecer cuidados de qualidade é apenas uma peça do quebra-cabeça quando se trata de administrar um estabelecimento de saúde bem-sucedido.

No atual cenário competitivo dos cuidados de saúde, os consultórios e clínicas também devem alcançar estabilidade financeira e acompanhar quais as áreas do negócio que estão gerando receita.

É aí que entram os processos baseados em dados. Ao rastrear e analisar os [Indicadores-Chave de Desempenho](#) (KPIs, do inglês *Key Performance Indicators*), consultórios e clínicas podem identificar áreas de melhoria, agilizar as operações e, em última análise, aumentar a receita.

Relatórios e estudos têm demonstrado consistentemente que a implementação de processos baseados em dados nas operações diárias do seu consultório pode levar ao aumento da produtividade, da satisfação do paciente, dos resultados clínicos e das receitas.

Mas muitas clínicas não conseguem tomar as medidas necessárias para implementar táticas mais baseadas em dados. Na verdade, um estudo recente da *McKinsey & Co* descobriu que apenas um terço dos prestadores de cuidados de saúde possuem KPIs em vigor. Com mais de 65% dos profissionais não medindo os resultados de desempenho de seus serviços, a hora de começar é agora.

Neste artigo exploramos 9 pontos de dados que são essenciais para o sucesso do seu consultório ou clínica e oferecemos insights sobre como o HiDoctor® pode ajudar a otimizar seu consultório e os dados dos pacientes.

Ao compreender e acompanhar esses KPIs, você estará bem posicionado para alcançar estabilidade financeira em sua clínica e prosperar no mercado de saúde.

1. [Engajamento e comunicação com os pacientes](#)
2. [Satisfação dos pacientes](#)
3. [Demografia dos pacientes](#)
4. [Resultados clínicos](#)
5. [Dados precisos dos pacientes](#)
6. [Resultados de telemedicina](#)

7. Tendências de agendamento

8. Dados de produtividade

9. Saúde financeira da clínica



1. Engajamento e comunicação com os pacientes

O engajamento e a comunicação com os pacientes são aspectos cruciais do seu consultório que podem impactar significativamente sua receita. Essencialmente, esses dados incluem qualquer comunicação que ocorra entre seu consultório e seus pacientes, como lembretes de consultas, mensagens de acompanhamento pós-consulta e pesquisas de satisfação do paciente.

Por que o **engajamento do paciente** é importante? Para começar, quando os pacientes se sentem conectados à sua clínica e engajados em seus cuidados, isso pode levar a uma série de resultados positivos, que incluem maior satisfação do paciente, melhores resultados clínicos e, em última análise, maior receita. Os pacientes que se sentem conectados ao seu consultório têm maior probabilidade de retornar para consultas futuras, indicar amigos e familiares para o seu consultório e até mesmo deixar avaliações e comentários positivos online que podem atrair novos pacientes.

Para realmente aproveitar ao máximo o engajamento e a comunicação com os pacientes, é essencial acompanhar tendências e padrões ao longo do tempo. Ao analisar esses dados, você pode descobrir quais tipos de mensagens ou canais de comunicação são mais eficazes para promover o engajamento.

Por exemplo, você pode descobrir que os pacientes respondem melhor aos lembretes por WhatsApp do que aos lembretes por e-mail, ou que as mensagens de acompanhamento enviadas dentro de um determinado período de tempo após uma consulta resultam em taxas mais altas de retenção de pacientes. Armado com esse conhecimento, você pode refinar sua estratégia de engajamento do paciente e gerar mais receita para sua clínica.

Como o HiDoctor® pode ajudar

Com [lembretes e confirmações automatizados de consultas](#) e um sistema de marketing e integração com WhatsApp para envio de mensagens oportunas e personalizadas, você pode interagir facilmente com seus pacientes e acompanhar o impacto de seus esforços de comunicação na receita de seu consultório.

2. Satisfação dos pacientes

Garantir a satisfação do cliente é um componente vital para o sucesso de qualquer negócio, e na área de saúde isso tem um peso ainda maior. Os dados de satisfação do paciente abrangem o feedback dos pacientes sobre vários aspectos de sua experiência, como suas interações com a equipe, a qualidade do atendimento médico recebido e a impressão geral de sua clínica.

O impacto da [satisfação do paciente](#) nas receitas não pode ser exagerado. Pacientes satisfeitos têm maior probabilidade de retornar para consultas futuras, recomendar sua clínica a outras pessoas e deixar comentários positivos online, que podem atrair novos pacientes. Por outro lado, os pacientes insatisfeitos podem optar por cuidados em outro local ou deixar comentários negativos, o que pode resultar em menos pacientes e uma consequente diminuição da receita.

Por isso é crucial acompanhar tendências e padrões relacionados à satisfação do paciente. A análise desses dados ao longo do tempo permite identificar áreas onde sua clínica se destaca e identificar áreas para melhoria.

Por exemplo, você pode descobrir que os pacientes elogiam consistentemente a qualidade do atendimento, mas expressam insatisfação com os processos de cobrança ou com os tempos de espera. Esses insights podem ajudá-lo a fazer melhorias específicas que aumentem a satisfação do paciente e, em última análise, aumentem os ganhos.

Como o HiDoctor® pode ajudar

As ferramentas de comunicação disponibilizadas pelo HiDoctor® facilitam o envio de pesquisas de satisfação para os pacientes, aproveitando, por exemplo, a [integração com o WhatsApp](#) para encaminhar um modelo de texto pronto ao final da consulta.

Além disso, todas as ferramentas que auxiliam em diversos pontos da jornada de atendimento têm impacto na satisfação, como o agendamento online, que proporciona conveniência; as confirmações automáticas, que engajam o paciente; a assinatura digital, que permite o envio de prescrições digitais; até o próprio prontuário eletrônico, que otimiza o registro de dados durante a consulta; etc.

3. Demografia dos pacientes

Os dados demográficos dos pacientes são simplesmente as características da sua população de pacientes, como idade, sexo, etnia e localização. Conhecer essas informações pode ajudá-lo a personalizar seus serviços para atender às necessidades específicas de seus pacientes, resultando em maior satisfação e retenção de pacientes.

Por exemplo, se a sua população de pacientes consistir majoritariamente de pacientes idosos, oferecer serviços mais centrados na geriatria e ajustar os horários das consultas em conformidade pode atrair mais pacientes nessa faixa etária e potencialmente aumentar as receitas. Além disso, o monitoramento da demografia dos pacientes pode ajudar a identificar novas oportunidades de crescimento, visando grupos específicos de pacientes.

É importante acompanhar tendências e padrões relacionados com a demografia dos pacientes ao longo do tempo, uma vez que as mudanças na população de pacientes podem exigir ajustes nos serviços e nas estratégias de marketing. Por exemplo, se você notar um fluxo de pacientes mais jovens, adaptar campanhas de marketing e serviços para atrair essa faixa etária pode ajudar a aumentar a receita.

Como o HiDoctor® pode ajudar

A funcionalidade de inclusão de [tags nos prontuários](#) dos pacientes pode ajudar a criar grupos específicos de acordo com características demográficas ou mesmo de acordo com condições de saúde, nível de prioridade no atendimento, etc. Essas tags podem então ser utilizadas como filtro para criar campanhas de marketing segmentadas de acordo com os grupos identificados, direcionando melhor seus esforços de publicidade.

4. Resultados clínicos

Quando se trata de administrar um consultório particular, os resultados clínicos são dados críticos a serem monitorados. Isso inclui informações sobre a eficácia dos seus tratamentos, como os resultados dos pacientes e as taxas de sucesso de diferentes procedimentos.

Por que os dados de [resultados clínicos](#) são importantes para a receita? É mais provável que os pacientes voltem para consultas futuras e encaminhem outras pessoas para o seu consultório se obtiverem resultados positivos com seus tratamentos. E quando sua clínica é conhecida por tratamentos bem-sucedidos, avaliações positivas e uma forte reputação podem atrair novos pacientes e impulsionar o crescimento das receitas.

O acompanhamento pós-consulta dos pacientes é indispensável para obter esse retorno sobre a eficácia dos tratamentos realizados. Crie questionários específicos para coletar esses dados e envie aos pacientes em um intervalo oportuno após a consulta. Os dados coletados o informarão sobre as estratégias que melhor funcionam em cada população de paciente, permitindo ajustar sua prática para obter melhores resultados.

Por exemplo, você pode descobrir que um determinado tipo de fisioterapia é altamente eficaz para pacientes com dores nas costas, levando a taxas mais altas de satisfação do paciente e aumento de receita.

Acompanhar as estatísticas financeiras da clínica também é essencial para identificar os procedimentos que mais são realizados e que mais trazem retorno financeiro, o que facilita a tomada de decisão informada sobre onde deve investir mais e o que pode precisar de uma revisão de estratégia.

Como o HiDoctor® pode ajudar

Além do envio de questionários com praticidade a partir da [ferramenta de marketing](#) ou aproveitando a integração com o WhatsApp, também é possível utilizar o sistema financeiro integrado para fazer a análise das receitas, onde você identifica não apenas os procedimentos, mas também os convênios mais rentáveis.

5. Dados precisos dos pacientes

Ter dados precisos dos pacientes é fundamental quando se trata de fornecer cuidados de qualidade. Estes dados incluem informações demográficas do paciente, histórico médico, medicamentos, alergias e outras informações de saúde relevantes. Mas você sabia que dados precisos dos pacientes também podem impactar a receita do seu consultório de diversas maneiras?

Em primeiro lugar, ter dados precisos dos pacientes pode ajudá-lo a evitar erros médicos que podem levar a resultados adversos e reclamações dispendiosas por negligência médica. Ninguém quer isso!

Em segundo lugar, dados precisos dos pacientes podem agilizar processos administrativos como faturamento e codificação, reduzindo erros e melhorando as taxas de reembolso. Isso significa mais dinheiro no seu bolso.

E, finalmente, dados precisos dos pacientes podem ajudá-lo a identificar áreas onde você pode oferecer serviços ou tratamentos adicionais que podem levar a um aumento de receita.

Para garantir que sua clínica consistentemente colete e mantenha dados de pacientes de alta qualidade, é importante que toda a equipe seja devidamente treinada quanto aos dados que deve coletar e confirmar a cada contato do paciente. Também os processos envolvidos nas diversas etapas do atendimento ao paciente devem estar bem estruturados e organizados, para que a coleta de dados seja sempre prática e ágil, sem prejudicar a experiência do paciente.

Como o HiDoctor® pode ajudar

O [prontuário eletrônico](#) do HiDoctor® permite coletar e armazenar facilmente dados de pacientes, e os formulários personalizados disponíveis garantem que você colete todas as informações necessárias da maneira mais organizada, aproveitando tabelas, gráficos, calculadoras, etc. O prontuário ainda permite anexar os mais diversos tipos de arquivos, e inclusive enviar fotos diretamente do celular para a ficha do paciente, facilitando a criação de um histórico completo, que reúna todos os dados de saúde relevantes.

Por fim, a integração do prontuário com a agenda garante que as secretárias possam criar as fichas de novos pacientes de forma rápida durante os agendamentos, preenchendo um cadastro simplificado que, no dia do atendimento, poderá ser completado com calma para garantir a precisão das informações.

6. Resultados de telemedicina

A telessaúde tornou-se parte integrante da prestação de cuidados de saúde nos últimos anos, e o que era uma necessidade durante a pandemia se tornou agora uma expectativa dos pacientes buscando maior acessibilidade e conveniência em seus cuidados.

Os resultados da telessaúde referem-se aos dados relacionados ao atendimento ao paciente prestado por telemedicina, incluindo a satisfação do paciente, os resultados clínicos e as receitas geradas pelas teleconsultas.

Fornecer cuidados de qualidade através da telemedicina pode aumentar a satisfação dos pacientes, melhorar os resultados clínicos e até gerar receitas adicionais com as teleconsultas. Ao aproveitar os serviços de telessaúde, você pode expandir sua base de pacientes, alcançando novos clientes que talvez não consigam visitar seu consultório pessoalmente.

Como o HiDoctor® pode ajudar

O HiDoctor® oferece ferramentas para uma [jornada digital completa do paciente](#), desde o agendamento online, passando pelo sistema de comunicação e consentimento, até o sistema próprio de teleconsulta e a assinatura digital, ambos integrados ao prontuário para um atendimento virtual

eficiente, com emissão e envio de documentos digitalmente assinados para o paciente ainda durante o atendimento.

7. Tendências de agendamento

As tendências de agendamento são um dado crítico para qualquer consultório particular que busca maximizar receita e eficiência. Esses dados incluem informações sobre o número de consultas agendadas, a frequência de não comparecimentos e os horários mais populares entre seus pacientes.

Ao compreender as tendências de agendamento, você pode tomar decisões informadas sobre a gestão dos horários e maximizar a receita. Por exemplo, você pode perceber que determinados dias ou horários são sempre mais movimentados do que outros e ajustar o horário de expediente, o número de funcionários e os procedimentos de agendamento para acomodar essa tendência.

Também é importante acompanhar as mudanças nas tendências de compromissos ao longo do tempo. Ao analisar esses dados, você pode identificar mudanças no comportamento do paciente que podem impactar sua receita. Por exemplo, você pode notar um aumento no número de não comparecimentos ou um determinado horário que tem ficado ocioso com frequência. Armado com esses insights, você pode tomar decisões baseadas em dados que otimizam a programação da agenda e os processos de agendamento, refletindo em melhorias na receita.

Como o HiDoctor® pode ajudar

Com a agenda completa do HiDoctor® você programa seus horários com praticidade e tem flexibilidade para ajustar a programação sempre que necessário, inclusive bloqueando horários específicos em situações de férias e outras ausências planejadas. A visualização dos compromissos é organizada e com apenas 1 clique a agenda indica qual o próximo horário disponível para marcação. O [agendamento online](#) é sincronizado em tempo real com a agenda do sistema, evitando que ocorra problemas de sobreposição de compromissos. As ferramentas de lembretes e confirmações com envio automático diminuem as faltas sem gastar tempo da equipe, enquanto a funcionalidade de adiantamento de consultas ajuda a preencher com agilidade horários que ficam vagos.

Essas e ainda outras funcionalidades garantem uma gestão excelente dos agendamentos, mantendo a agenda cheia e organizada para evitar perdas financeiras e maximizar a receita da clínica.

8. Dados de produtividade

Os dados de produtividade referem-se a quaisquer informações relacionadas aos fluxos de trabalho diários e listas de tarefas em sua clínica, como o número de pacientes atendidos por dia, o tempo gasto em tarefas administrativas e o tempo de espera dos pacientes.

Sem dúvida, a produtividade tem um impacto direto na receita do seu consultório. Quanto mais eficientemente sua clínica operar, mais pacientes você poderá atender e mais receita poderá gerar. Por outro lado, processos e [fluxos de trabalho](#) ineficientes podem levar a tempos de espera mais longos, menor satisfação dos pacientes, menos pacientes e, em última análise, menos receitas para o seu consultório.

Por isso é importante acompanhar indicadores de desempenho (KPIs) importantes, que irão informar quão bem – ou mal – sua clínica está em termos de produtividade, eficiência e resultados em geral. Ao definir, acompanhar e analisar esses KPIs, você pode identificar gargalos e otimizar os processos de fluxo de trabalho do seu consultório para aumentar a eficiência e a produtividade. A análise desses dados também permite identificar tarefas que poderiam ser automatizadas, elevando a produtividade geral de sua equipe.

Outro benefício de acompanhar de perto os índices de produtividade: a capacidade de avaliar áreas onde é necessário treinamento adicional da equipe ou onde são necessários mais recursos – levando a novas melhorias na eficiência e na geração de receitas.

Como o HiDoctor® pode ajudar

A [produtividade](#) é um dos principais focos do HiDoctor®. Ao oferecer ferramentas completas e totalmente integradas, garantimos que toda a gestão da clínica esteja centralizada em um só lugar, o que reflete diretamente na eficiência com que as tarefas são executadas, na precisão dos dados entre as diferentes partes do sistema e na produtividade alcançada.

Pode-se destacar ainda a contribuição das ferramentas administrativas que automatizam tarefas que de outra forma seriam manuais e consumiriam muito tempo, como a confirmação de consultas e o lançamento de dados financeiros.

9. Saúde financeira da clínica

Como proprietário ou administrador de um consultório particular ou clínica, você sabe que a [saúde financeira](#) é um fator crucial para o sucesso do negócio. Ao acompanhar as principais métricas financeiras, como receitas, despesas, pendências e fluxo de caixa, você pode compreender a saúde financeira de sua clínica e tomar decisões informadas que levam ao crescimento e à expansão.

Uma clínica financeiramente saudável tem mais probabilidade de ter recursos para investir na tecnologia mais recente, atrair os melhores talentos e fornecer cuidados da mais alta qualidade aos pacientes. Por outro lado, uma clínica que esteja com dificuldades financeiras pode ter que tomar decisões difíceis que podem afetar a qualidade dos cuidados prestados ou mesmo levar ao encerramento do negócio.

É importante acompanhar as tendências e padrões ligados à saúde financeira da sua clínica. Ao analisar seus dados financeiros ao longo do tempo, você pode identificar áreas onde melhorias poderiam ser feitas. A análise também pode apontar potenciais problemas financeiros antes que se tornem enormes desafios a superar.

Por exemplo, se determinados serviços geram receitas substancialmente maiores do que outros, pode valer a pena gastar mais do seu orçamento de marketing para promover esses serviços – ou mesmo fazer alterações para estender ou descontinuar serviços, dependendo do seu impacto na saúde geral do seu negócio.

Somente depois de monitorar a estabilidade financeira do seu consultório você poderá tomar decisões informadas que levem à melhoria da saúde financeira e ao aumento das receitas.

Como o HiDoctor® pode ajudar

O [módulo financeiro do HiDoctor®](#) funciona integrado ao sistema, facilitando o registro preciso de receitas e despesas diretamente a partir da agenda e do prontuário eletrônico. Relatórios e estatísticas importantes, como o fluxo de caixa e as análises de receitas e despesas são gerados automaticamente, e fornecem uma visão abrangente de seu desempenho financeiro.

Descubra convênios e procedimentos mais rentáveis e identifique as principais lacunas de receita que podem estar impactando seus ganhos gerais. De posse desse conhecimento, você poderá tomar as melhores decisões baseadas em dados e se planejar para o futuro.



A ligação entre a saúde financeira de um consultório ou clínica e a satisfação e os resultados dos pacientes não pode ser exagerada. Ao acompanhar e analisar os principais pontos de dados, os médicos podem tomar decisões informadas que melhoram a satisfação do paciente, os resultados clínicos e a receita.

No entanto, para aproveitar plenamente o poder dos dados, os consultórios devem adotar [estratégias mais digitais](#) que permitam a utilização dos dados em todos os processos e procedimentos do consultório. Relatórios e estudos têm demonstrado consistentemente que os pacientes esperam que os seus prestadores de cuidados de saúde tenham capacidades digitais robustas, desde o agendamento de consultas online, passando por sistemas práticos de comunicação, até o acesso a teleconsultas e documentos digitais.

O HiDoctor® vem para suprir todas essas demandas dos pacientes modernos. Nosso software médico é desenvolvido pensando em disponibilizar ao médico todas as ferramentas de que precisa para garantir um atendimento de excelência aos pacientes, de modo a alcançar altas taxas de satisfação e ótimos resultados clínicos, maximizando a rentabilidade.

Desde relatórios e análises financeiras até recursos para realizar pesquisas e se comunicar com os pacientes, nossa plataforma fornece um conjunto abrangente de ferramentas para ajudar seu consultório a crescer no cenário competitivo da área de saúde.

Se você ainda não conhece o HiDoctor® e todos os benefícios que temos a oferecer, visite nosso site, converse com nossos consultores para tirar suas dúvidas e experimente o sistema gratuitamente.

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.



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

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"9 pontos que impactam a receita em sua clínica ou consultório " - HiDoctor® News

Centralx®