

Reduzindo cancelamentos e faltas dos pacientes: 8 passos simples e outras dicas

Ninguém gosta de sofrer “*ghosting*” — ser abruptamente cortado do contato — e isso inclui quando os pacientes não comparecem às consultas. Infelizmente, as faltas de pacientes são comuns; um estudo realizado nos Estados Unidos aponta uma taxa média de não comparecimento de 27% em clínicas ambulatoriais.

Uma taxa nesse nível significa que mais de um em cada cinco horários disponíveis para consultas não é reembolsável. No total, os não comparecimentos custam ao setor de saúde nos EUA US\$ 1,5 bilhão a cada ano.

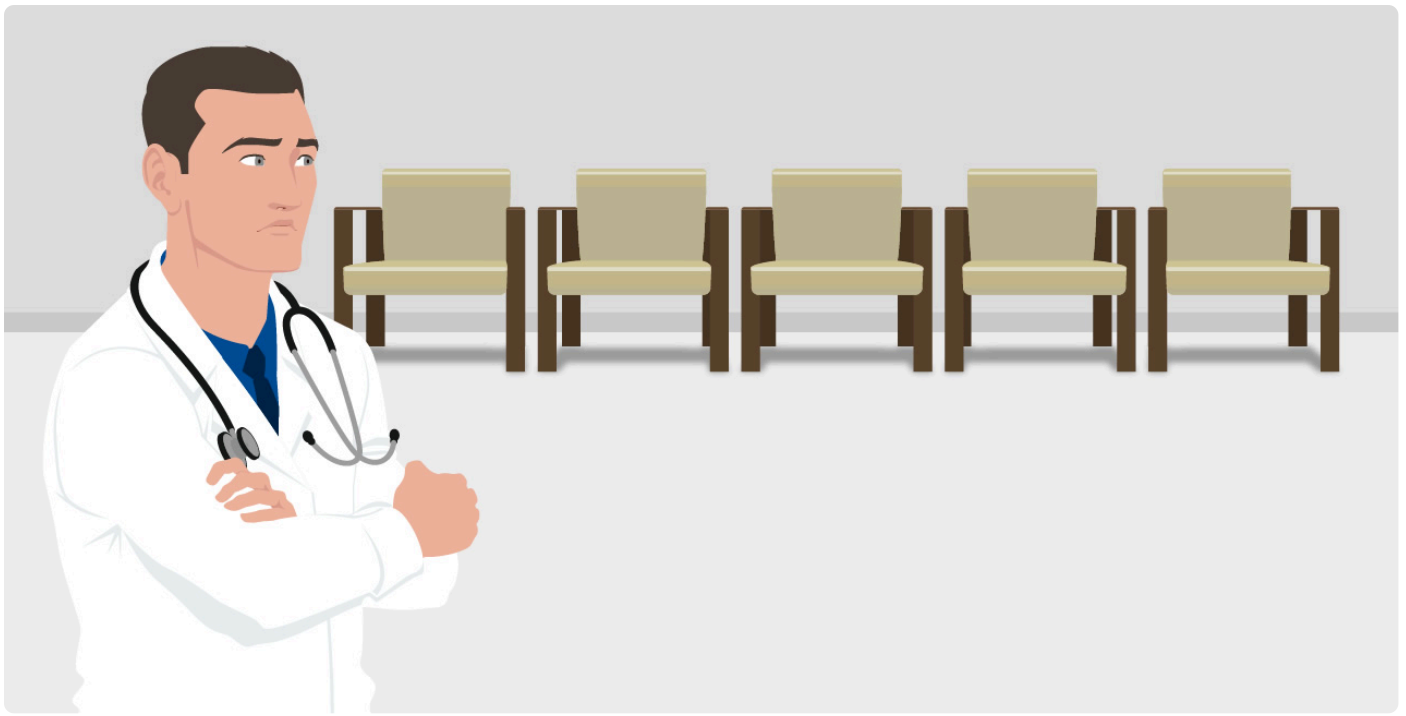
No Brasil, o [problema com as faltas e os cancelamentos](#) também é uma realidade nos estabelecimentos de saúde, seja pequenos consultórios, clínicas ou mesmo hospitais.

Tudo isso levanta a questão: qual é a melhor abordagem para lidar com cancelamentos de consultas pelos pacientes?

Muitos fatores devem ser compreendidos para desenvolver uma estratégia bem-sucedida para gerenciar os cancelamentos, incluindo por que os pacientes cancelam ou não comparecem e como sua clínica pode melhorar o comparecimento dos pacientes.

Neste artigo vamos compreender mais a fundo essa questão, e oferecer algumas estratégias para reduzir as faltas e cancelamentos.

- [Quem não comparece e por quê](#)
- [Rastreamento das faltas](#)
- [Como reduzir as faltas às consultas](#)
- [Estratégias que não funcionam para reduzir as faltas](#)
- [Próximos passos após o não comparecimento de um paciente](#)
- [Impedindo as faltas antes que aconteçam](#)



Quem não comparece e por quê

Um não comparecimento ocorre quando um paciente não comparece a uma consulta agendada e não avisa com antecedência. Há muitos motivos pelos quais os pacientes podem não comparecer, incluindo incerteza sobre sua capacidade de cobrir suas potenciais responsabilidades financeiras, um estilo de vida agitado que pode fazer com que eles se esqueçam ou agendem compromissos demais e até mesmo medo sobre os impactos de um tratamento de saúde. Eles podem ter entendido mal a comunicação sobre o horário da consulta, algo pode ter mudado com seu acesso a transporte confiável ou talvez eles não tenham tido uma ótima experiência durante a consulta anterior e estejam considerando outros médicos.

Um estudo de 2020 do *Journal of Community Hospital Internal Medicine Perspectives* descreveu os principais **motivos para não comparecimentos**:

- Esquecimento da consulta
- Problemas relacionados ao trabalho
- Não ser notificado sobre a consulta
- Problemas com cuidados infantis
- Falta de transporte

Cancelamentos são melhores do que não comparecimentos, especialmente quando feitos com antecedência, porque dão tempo à sua equipe para agendar uma consulta com outro paciente da lista de espera ou preencher esse horário com outra atividade.

De acordo com o mesmo estudo de 2020, os motivos de cancelamento são os mesmos, mas os cancelamentos são mais prováveis de ocorrer quando os pacientes foram informados sobre o processo de cancelamento.

Rastreando as faltas

Ao diagnosticar um paciente, você primeiro registra os sintomas antes de identificar uma condição. Da mesma forma, você deve rastrear os dados e tendências das faltas antes de decidir uma maneira de resolver o problema.

Existem duas fórmulas que podem ajudar a calcular as taxas de não comparecimento:

- Taxa de não comparecimento ao longo do tempo: não comparecimentos ÷ número de consultas = sua taxa de não comparecimento
- Não comparecimento e cancelamento combinados: (não comparecimentos + cancelamentos) ÷ número de consultas = taxa de não comparecimento e cancelamento

Além de calcular as taxas, você também pode querer identificar características compartilhadas entre pacientes que cancelam ou não comparecem. Talvez eles tendam a se enquadrar em uma determinada faixa etária ou estejam em seu consultório para um serviço específico. Quanto mais informações você tiver, mais fácil será resolver o problema.

Ter os dados é uma coisa; processar todas essas informações e entender como aplicá-las é outra coisa completamente diferente. Felizmente, a solução de tecnologia certa pode ajudar a coletar e analisar os dados da sua clínica sobre o atendimento do paciente para que você possa colocar rapidamente o que aprendeu em ação.

Com as ferramentas de gestão do software médico HiDoctor®, por exemplo, é possível não apenas obter facilmente a listagem dos pacientes que faltaram ou cancelaram compromissos em um determinado período de tempo, como também aproveitar essa listagem para enviar comunicações por e-mail, SMS ou WhatsApp a esses pacientes, através do [sistema de marketing integrado](#).

Como reduzir as faltas às consultas

Depois de entender as taxas de não comparecimento e cancelamento do seu consultório e os motivos por trás delas, é hora de aperfeiçoar as taxas de **comparecimento** dos seus pacientes. As oito etapas a seguir são fáceis de implementar e eficazes para reduzir as faltas.

1. [Comunique-se por vários canais](#)
2. [Envie lembretes automatizados](#)
3. [Facilite o agendamento de uma consulta](#)
4. [Implemente consultas pré-pagas](#)
5. [Reduza o tempo de espera](#)
6. [Reconheça os pacientes que comparecem](#)

7. Lembre os pacientes da próxima consulta

8. Agende consultas o mais rápido possível

1. Comunique-se por vários canais

Ao definir sua estratégia para envio de lembretes de consultas ou de mensagens de acompanhamento após uma consulta perdida, não tenha medo de utilizar mensagens de texto, e-mails e ligar. Um estudo de 2022 do *Journal of Medical Internet Research* descobriu que uma [abordagem multicanal](#) melhorou o engajamento, os resultados e a presença do paciente.

No entanto, sua equipe provavelmente não tem muito tempo livre para enviar mensagens de texto, e-mails e ligar para um cliente. Portanto, se eles estiverem enviando lembretes manualmente, priorize os canais de comunicação mais eficazes. Uma metanálise de 2024 publicada no *CES Medicina Journal* descobriu que mensagens de texto eram os lembretes mais eficazes para comparecimento a consultas médicas, seguidos por e-mails e, por último, ligações.

Como alternativa, você pode usar um sistema de lembrete automatizado para enviar mensagens multicanais.

Digamos que um paciente acabou de sair do seu consultório e agendou um acompanhamento para daqui a três meses. Sua equipe pode adicionar o envio de uma mensagem de acompanhamento à lista de tarefas da semana e pode fazer uma anotação para lembrar de ligar e enviar mensagens de texto mais perto do horário da consulta também. Essa abordagem tradicional pode ser eficaz, mas fazer com que sua equipe escreva tarefas e lembretes apenas para que eles se lembrem de enviar lembretes aos pacientes pode não ser a abordagem mais eficiente.

A tecnologia pode simplificar tudo e ser igualmente eficaz. Por exemplo, sua equipe pode clicar em um botão no software médico da sua clínica e uma série de mensagens de texto e e-mails automatizados podem ser enviados. Torne isso mais fácil e eficaz para sua equipe investindo em um software como o HiDoctor®, que inclui lembretes e mensagens de confirmação automatizados.

2. Envie lembretes automatizados

Como o exemplo acima demonstra, investir em tecnologia para enviar [lembretes automatizados](#) torna sua equipe mais eficaz e seus lembretes mais consistentes. Mensagens automáticas de confirmação das consultas reduzem as ligações realizadas e a escrita e envio de mensagens manuais. Elas podem ser enviadas via WhatsApp ou SMS e podem conter um link que permite que os pacientes confirmem a presença, cancelem o compromisso ou remarquem, se necessário — capacitando-os a se engajarem mais em seus próprios cuidados.

3. Facilite o agendamento de uma consulta

Quando a clínica adota um sistema de agendamento online de consultas, esse processo de marcação se torna mais fácil para a equipe e os pacientes. A equipe consegue economizar tempo e os pacientes podem agendar consultas com menos dificuldades e maior conveniência. O HiDoctor® oferece agenda online integrada à agenda do sistema, com sincronização em tempo real dos horários disponíveis. Além disso, o agendamento online é disponibilizado em um [perfil online exclusivo e profissional](#), que oferece aos pacientes um aplicativo para favoritar o médico e agendar consultas com ainda mais praticidade.

Investir no sistema de agendamento certo é uma das maneiras mais fáceis de simplificar como os pacientes agendam uma consulta. Quando agendar consultas é fácil, os pacientes têm menos probabilidade de adiá-las e estão mais aptos a remarcar – em vez de simplesmente faltar – quando necessário.

4. Implemente consultas pré-pagas

Um bom sistema de pagamento permitirá que você configure várias opções de preços, incluindo maneiras de pagar antecipadamente. Pagar antecipadamente fornece um incentivo financeiro para os pacientes comparecerem. Para tornar o pagamento antecipado mais atraente, sua clínica pode oferecer descontos para pacientes que pagarem antecipadamente a próxima consulta.

5. Reduza o tempo de espera

Se os pacientes tiverem que esperar uma hora antes de consultar um profissional, sua motivação para agendar uma consulta de retorno diminui — e eles têm mais probabilidade de deixar uma avaliação negativa sobre a experiência em seu consultório. Ao [reduzir o tempo médio de espera](#) de seu consultório, os pacientes têm mais motivação para comparecer e uma melhor experiência geral.

Felizmente, reduzir os tempos de espera pode ser tão fácil quanto investir na tecnologia administrativa certa. Por exemplo: um software que pode agilizar processos, como o cadastro de pacientes e o registro de informações médicas durante a consulta, mantém os pacientes fluindo suavemente pelas etapas do atendimento em seu consultório. Ao utilizar um prontuário eletrônico prático e eficiente, como o HiDoctor®, médicos e suas equipes conseguem agilizar a parte burocrática dos atendimentos, otimizando o tempo gasto com cada paciente e mantendo a pontualidade. Eventualmente, esse ganho de tempo pode até mesmo permitir atender mais pacientes diariamente.

6. Reconheça os pacientes que comparecem

Quando os pacientes aparecem na hora certa ou mais cedo, peça para sua equipe agradecer pela prontidão. Um estudo de 2020 publicado pela *Nurse Leader* descreve como o reconhecimento leva a melhor comparecimento e engajamento no trabalho. O mesmo princípio pode ser aplicado para chegar na hora para uma consulta médica: as pessoas apreciam quando seu tempo e esforços são valorizados. Ajude a reforçar o comportamento pontual dos seus pacientes com uma expressão genuína de gratidão. Eles estarão mais propensos a continuar aparecendo quando devem e a ter uma experiência melhor durante a visita.

7. Lembre os pacientes da próxima consulta

A falta de lembretes é a principal razão pela qual os pacientes não comparecem às consultas. Sem lembretes, é mais difícil organizar alguém para cuidar das crianças, tirar uma folga do trabalho ou coordenar qualquer outra coisa necessária para comparecer a uma consulta. Quando um lembrete está à vista, a consulta está na mente dos pacientes.

Muitas clínicas acham eficaz fornecer um cartão impresso no final de uma consulta com a próxima data e hora marcadas. Depois, elas também enviam uma série de [e-mails e/ou mensagens de texto automatizados](#). Trabalhar com meios online e offline garante que todos os pacientes sejam lembrados por qualquer método de comunicação que preferirem.

8. Agende consultas o mais rápido possível

Se um paciente tem uma consulta em duas semanas, é muito mais provável que ele se lembre do que se for em seis meses. Sempre que possível, prefira agendar consultas em datas mais próximas do que em datas mais distantes.

A tecnologia administrativa certa torna isso mais fácil. Uma agenda médica que tem um recurso de “próximo disponível” torna mais fácil para sua equipe encontrar os horários disponíveis para consultas futuras.

Estratégias que não funcionam para reduzir as faltas

Além de aprender estratégias eficazes para reduzir o número de pacientes que faltam às consultas, é importante entender o que não funciona. Para ajudar, aqui está uma lista de medidas comuns, mas menos eficazes.

Utilizar apenas ligações e lembretes de correio de voz

O ano é 2006, e uma das funções da sua equipe é ligar para pacientes agendados para confirmar as consultas e para aqueles que não compareceram a um compromisso ou cancelaram. Embora mensagens de voz deixadas para os pacientes que não atenderam a ligação possam ter funcionado naquela época, não estamos mais no início dos anos 2000.

Em 2024, as ligações são a maneira menos eficaz de lembrar os pacientes de uma consulta, e as mensagens de voz deixadas tem ainda menos chances de alcançarem de fato os pacientes. Isso não significa que você não deva usar as ligações. Quanto mais canais de comunicação, melhor. Isso significa que você não deve depender apenas de ligações e mensagens de correio de voz para lembretes de consultas ou para acompanhar pacientes que cancelaram.

Cobrar uma taxa de não comparecimento

Cobrar uma taxa de não comparecimento pode parecer algo óbvio — em teoria. Pacientes que não comparecem a uma consulta são cobrados por uma parte da conta, o que serve como um lembrete e incentivo para comparecer na próxima vez.

No entanto, um estudo de 2023 do *Journal of Medical Ethics* descobriu que as taxas de não comparecimento não aumentam o comparecimento e, na verdade, criam mais custos administrativos para as clínicas. Além disso, muitos pacientes com dificuldades financeiras têm motivos válidos para não comparecer, como falta de transporte ou de um cuidador para os filhos. Um fardo monetário extra só torna mais difícil pagar transporte ou um cuidador para comparecer às consultas futuras.

Reserva dupla

Às vezes, os consultórios reservam consultas duplas, marcando dois compromissos em um mesmo horário, para reduzir o risco de não comparecimento. Então, em circunstâncias em que ambos os pacientes aparecem, um paciente simplesmente tem que esperar mais.

Embora isso possa ajudar um consultório a ganhar mais no curto prazo, não é uma solução sustentável. Qualquer movimento que crie tempos de espera mais longos prejudicará a experiência geral do paciente, o que pode resultar em avaliações negativas para seu consultório e pode levar a mais não comparecimentos no futuro.

Próximos passos após o não comparecimento de um paciente

Depois que um paciente não aparece, há algumas etapas que você pode seguir para garantir que ele [remarque sua consulta](#) e diminua o risco disso acontecer novamente:

- Faça acompanhamento com uma mensagem de “que pena que não te atendemos”. No e-mail ou mensagem de texto, lembre os pacientes de remarcar suas consultas. Aproveite o software médico para enviar essas mensagens com praticidade para todos os pacientes que cancelaram ou não compareceram no dia.
- Lembre os pacientes da política de não comparecimento e pergunte se eles têm alguma dúvida sobre como marcar ou comparecer às consultas.
- Entre em contato com os pacientes que não compareceram por meio de vários canais de comunicação.
- Ofereça uma alternativa de teleconsulta quando possível.
- Crie opções flexíveis de reagendamento e invista em um software médico que permita que sua equipe altere facilmente as consultas e tenha uma lista de espera para adiantamento, para que você possa preencher as consultas canceladas (com aviso prévio) com mais facilidade.

Impedindo as faltas antes que aconteçam

A tecnologia está mudando mais rápido do que nunca, o que significa que há ferramentas mais robustas à sua disposição para rastrear — e até mesmo impedir — não comparecimentos de pacientes.

Soluções de [atendimento digital](#), como agendamento online e telemedicina, por exemplo, podem oferecer mais recursos para reduzir as faltas, incluindo interfaces mais fáceis de usar para gerenciar os agendamentos e acesso a teleconsultas oportunas. O software médico certo também envia mensagens automatizadas para lembrar os pacientes das consultas e oferece um prontuário eletrônico prático e ágil nos registro de dados, capaz de garantir uma jornada de atendimento eficiente e tranquila.

Essa eficiência nas diversas etapas do atendimento permite que você gaste mais tempo se conectando com os pacientes e menos tempo com papelada. E esse tempo extra com os pacientes, por sua vez, geralmente cultiva a lealdade do paciente, fazendo com que eles queiram voltar.



O HiDoctor® pode ser a solução ideal para ajudá-lo a [reduzir as faltas e cancelamentos](#), e ao mesmo tempo oferecer uma experiência de excelência aos pacientes. Conte com todas as ferramentas citadas no texto e muitas outras trabalhando de forma integrada no software médico, para que sua clínica tenha uma gestão centralizada e descomplicada.

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:

"Reduzindo cancelamentos e faltas dos pacientes: 8 passos simples e outras dicas " - **HiDoctor®**
News

Centralx®