

Como assumir o controle de sua agenda e evitar atrasos nos compromissos

Resumo:

- Os atrasos em consultas, que afetam 68% dos profissionais de saúde, impactam tanto o atendimento ao paciente quanto a receita da clínica.
- A implementação de sistemas de agendamento eficientes, como agendamento online e lembretes automatizados, pode reduzir significativamente os atrasos nas consultas.
- A gestão eficaz do tempo, a delegação de tarefas administrativas e o uso inteligente da telemedicina são estratégias cruciais para evitar atrasos em consultas e aumentar a eficiência da clínica.

[Atrasos em consultas](#) na área de saúde são incrivelmente comuns, com 68% dos profissionais independentes afirmando que podem ter que cancelar ou remarcar consultas até 10 vezes por mês. Esses contratempos no agendamento têm consequências graves tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes.

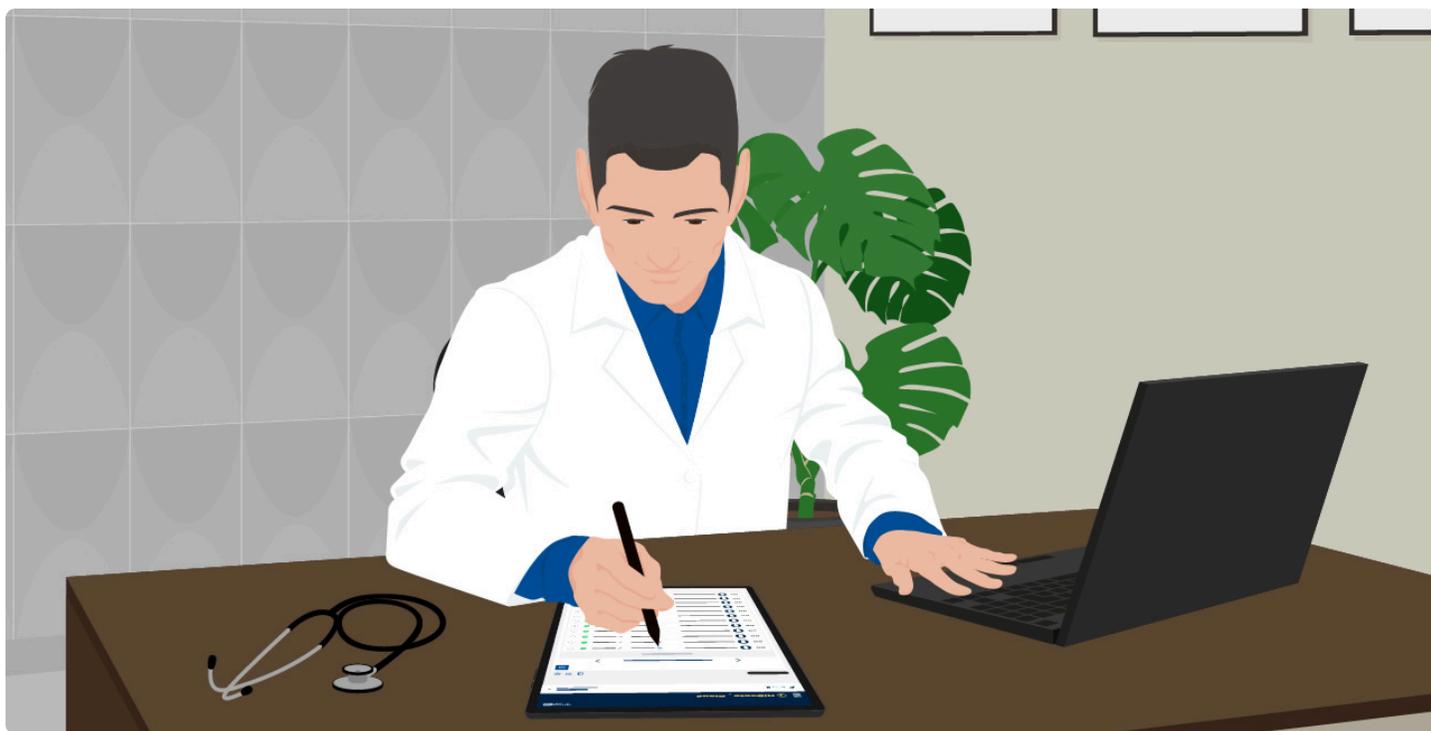
Em relação ao atendimento ao paciente, um estudo^[1] constatou que atrasos em consultas podem levar à frustração do paciente, à insatisfação e a uma experiência negativa com o profissional de saúde. Também podem levar os pacientes a não procurarem atendimento médico quando precisam.

Os impactos não são muito melhores para os profissionais de saúde, que enfrentam redução de eficiência e perda de receita. Atrasos em consultas levam a um menor tempo de interação com o paciente, piores resultados de saúde para o paciente e menor satisfação no trabalho.

Em outras palavras, ninguém ganha quando as consultas estão atrasadas. Mas o que você pode fazer para impedir ou reduzir atrasos em consultas?

Neste artigo, abordaremos:

- [Motivos comuns para atrasos em consultas](#)
- [Como otimizar seu processo de agendamento](#)
- [Estratégias para gerenciar o fluxo de consultas](#)



Entendendo por que as consultas dos pacientes se estendem

Ultrapassar o horário de duração previsto é um problema sério. Em uma pesquisa recente da Tebra^[2] sobre o tempo de interação com o paciente, 59% dos entrevistados relataram ter consultas que se estendem além do horário agendado. E este é um desafio comum em todo o setor. Os seguintes profissionais relataram frequentes atrasos de consultas:

- Atenção primária (64%)
- Saúde mental (32%)
- Especialistas (84%)
- Enfermeiros (55%)

Para descobrir como resolver esse problema, é preciso conhecer as causas. A pesquisa citada destacou três principais motivos para atrasos de consultas:

- Dúvidas dos pacientes (85%)
- Pacientes que chegam atrasados (69%)
- Informações incompletas (53%)

Embora não seja possível controlar totalmente esses obstáculos, é possível mitigá-los com planejamento e as ferramentas certas. Fazer isso é fundamental para a eficiência da clínica a longo prazo e proporciona satisfação, pois atrasos de consultas podem rapidamente prejudicar o tempo e o

fluxo de trabalho de uma clínica.

Por exemplo, mesmo um único atraso pode levar a consultas apressadas com pacientes subsequentes, à medida que o profissional tenta compensar o tempo perdido. Isso, por sua vez, pode levar a uma perda no relacionamento com os pacientes, à medida que o tempo de interação diminui. Na pior das hipóteses, consultas apressadas podem levar a diagnósticos equivocados ou prescrições incorretas.

E o problema vai além: consultas apressadas também prejudicam a equipe administrativa, que precisa tentar acalmar os pacientes em espera, enquanto mantém suas atividades regulares.

A boa notícia é que existem medidas que você pode tomar para minimizar ou eliminar atrasos regulares em consultas.

Implementando sistemas de agendamento eficientes

Um componente fundamental para reduzir atrasos é implementar um sistema de agendamento eficiente. Os dias de consultas marcadas por telefone e agendas médicas em papel estão desaparecendo. Em vez disso, é hora de recorrer a ferramentas avançadas de agendamento, como uma agenda eletrônica integrada ao software médico, que facilita a marcação, a remarcação e o cancelamento de consultas, além de oferecer diversas outras funcionalidades.

Um software médico com [agenda completa integrada](#) é capaz de agilizar o processo de agendamento sem o risco de agendamento duplo ou horários ociosos. Contar com a tecnologia também é uma forma de dar mais poder e conveniência aos pacientes.

Em particular, pode ser útil implementar uma opção de agendamento por autoatendimento. Um estudo^[3] sobre agendamento online na atenção primária descobriu que essa abordagem pode aumentar o número de marcações concluídas e aprimorar a experiência do paciente.

Além disso, o sistema de agendamento pode enviar lembretes automatizados por WhatsApp / SMS ou e-mails em diferentes intervalos e frequências. Isso reduz o não comparecimento e os atrasos na chegada, o que evita ultrapassar a duração prevista e atrasar os demais compromissos.

Também pode ser útil disponibilizar agendamentos antecipados. Por exemplo, você pode agendar a próxima consulta de pacientes que fazem acompanhamento mensal ou semestral após cada consulta realizada, garantindo que eles serão lembrados do compromisso com antecedência suficiente para alterar a data caso surja algum imprevisto, sem que isso gere transtornos para a clínica.

Estratégias para gerenciar o fluxo de consultas

Outro aspecto para reduzir atrasos é a gestão adequada do fluxo de atendimentos. Por exemplo, é fundamental definir horários de consulta realistas e cumpri-los.

Com uma pressão cada vez maior para que os profissionais atendam mais pacientes por dia, pode ser tentador considerar consultas mais curtas. No entanto, isso reduz o tempo gasto na construção de **confiança** e relacionamento com os pacientes e no esclarecimento de suas dúvidas. Encurtar consultas pode levar a atrasos e rotatividade de pacientes devido à desconfiança e à insatisfação com o serviço prestado.

Mas há algumas estratégias realmente capazes de resolver o impasse entre atender com excelência a todos os pacientes e manter a pontualidade das consultas.

Otimização da gestão do tempo

Uma maneira de melhorar o tempo de consulta é calcular a média de quantos minutos você gasta atualmente com cada paciente e, em seguida, adicionar 20% de tempo de reserva. Isso oferece alguns minutos extras para compensar dúvidas, atrasos e problemas semelhantes.

Além disso, você pode ter materiais educativos disponíveis para diagnósticos comuns em sua especialidade, que você pode distribuir após uma consulta. Isso pode ajudar a compensar as dúvidas dos pacientes sem comprometer a interação com eles.

O uso da tecnologia também otimiza o tempo, permitindo registrar os dados de saúde e emitir documentos com mais agilidade, liberando tempo para dar atenção ao paciente e sanar suas dúvidas dentro da duração prevista para o atendimento.

No entanto, é extremamente importante sempre definir um horário específico ao marcar uma consulta e enviar lembretes aos pacientes. Deixar de destacar o horário da consulta pode levar a atrasos.

Delegação e terceirização

Também pode ser útil para os profissionais de saúde **delegar tarefas administrativas** à equipe de apoio. Isso libera tempo para o atendimento ao paciente. Além disso, você pode treinar a equipe para auxiliar na preparação e no acompanhamento do paciente.

Por exemplo, a equipe interna deve aprender a preparar salas de exame, gerenciar suprimentos e arquivar documentos. Isso pode eliminar tarefas pré e pós-consulta e liberar tempo para os pacientes.

Isso não é tudo. Uma pesquisa publicada no *Healthcare Manager*^[4] relatou que o trabalho em equipe e os esforços colaborativos dentro de uma clínica para gerenciar as diretrizes de agendamento e reduzir o acúmulo de pacientes podem melhorar a eficiência.

Terceirizar o faturamento, o marketing e outras atividades para membros da equipe ou contratados pode economizar ainda mais tempo.

Telemedicina como alternativa às consultas presenciais

Você pode oferecer a telemedicina como opção. Esse modelo de atendimento pode ser útil se você tem pacientes que normalmente se atrasam para a consulta presencial, mas poderiam estar disponíveis no horário certo de forma remota para uma teleconsulta. Além disso, a telemedicina é especialmente útil para consultas de atenção primária com pacientes regulares ou sessões de saúde mental.

Um estudo^[5] de 2023 sobre o uso da telemedicina descobriu que ela não apenas diminuiu o **tempo de espera** dos pacientes na sala de espera e reduziu os atrasos nas consultas, como também melhorou a gestão da agenda para os profissionais de saúde.

Considere sua taxa de ocupação

Uma taxa de ocupação estima o quão perto sua clínica está de maximizar o número de pacientes atendidos. A Academia Americana de Médicos de Família sugere uma taxa de 90 a 95%. Calcule esse número para o seu consultório dividindo o número de consultas agendadas no mês pelo número total de vagas que você disponibiliza para agendamento e multiplique o resultado por 100. O número total de consultas deve incluir marcações duplicadas. Exemplo: se sua agenda disponibiliza 320 horários de consulta por mês e no último mês foram realizadas 300 consultas, a taxa de ocupação seria $(300/320) \times 100 = 93,75\%$.

Uma taxa muito baixa pode impactar sua receita, mas um número muito alto pode gerar estresse e reduzir o intervalo de tempo entre as consultas.

Monitorando e ajustando sua agenda

Outra tática útil é revisar a agenda regularmente, geralmente uma vez por semana, para fazer ajustes com base no feedback e nos dados.

Busque identificar padrões de atraso e determinar possíveis causas. Como resultado, você pode implementar mudanças para melhorar a eficiência do agendamento.

É claro que atrasos em consultas sobrecarregam consultórios independentes, mas elas não são inevitáveis.

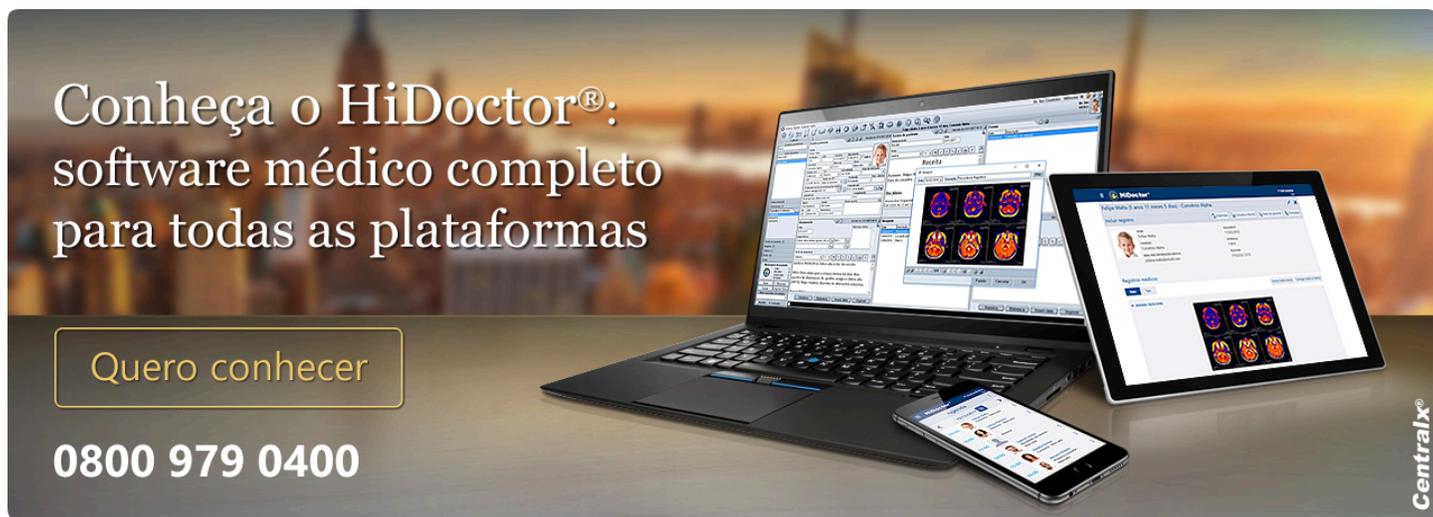
Utilizar habilidades de **gestão de tempo**, automação e táticas de educação do paciente pode ajudar a refinar o fluxo de consultas sem aumentar sua carga de trabalho. Essa abordagem proativa pode aprimorar o atendimento ao paciente e a eficiência do consultório. Além de aumentar a satisfação no trabalho. Afinal, qual experiência é melhor do que poder ir para casa no horário após um dia de consultas bem-sucedidas?

Ter as ferramentas certas pode ajudar ainda mais a otimizar a agenda e o fluxo de atendimento. O software médico HiDoctor oferece aos consultórios independentes a capacidade de aprimorar a gestão por meio de diversas funcionalidades:

- Agendamento online
- Lembretes e confirmações automatizados
- Múltiplas opções de comunicação com o paciente
- App do consultório para os pacientes
- Telemedicina integrada
- 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®

Referências

[1] *Wait Times in Musculoskeletal Patients: What Contributes to Patient Satisfaction*, disponível em [Journal of Patient Experience](#).

[2] *Balancing act: How independent healthcare providers can reclaim time with patients*, disponível em [The Intake](#).

[3] *Impact of Web-Based Self-Scheduling on Finalization of Well-Child Appointments in a Primary Care Setting*, disponível em [JMIR Med Inform.](#)

[4] *Patient Access - Improving Wait Times in a Specialty Clinic*, disponível em [Healthcare Manager](#).

[5] *The role of telemedicine in healthcare: an overview and update*, disponível em [The Egyptian Journal of Internal Medicine](#).

Artigo original disponível em:

"Como assumir o controle de sua agenda e evitar atrasos nos compromissos " - **HiDoctor® News**
Centralx®