

Estudo revela os principais motivos pelos quais médicos perdem pacientes

Atendimento sob demanda, sem espera. Uma nova pesquisa revelou os principais obstáculos que levam os pacientes a procurar um novo médico.

De acordo com uma pesquisa com 2.000 norte-americanos que foram ao médico no último ano, esperar mais de 30 minutos na sala de espera (52%), a impossibilidade de falar com um atendente humano (48%) e a dificuldade para agendar uma consulta (41%) são os três principais fatores que afastam os pacientes de consultórios médicos.

Primeiras impressões também são importantes, já que, em média, o paciente decide se voltará ou não àquele médico em apenas 20 minutos de consulta.

Em média, os entrevistados relataram que costumam esperar oito minutos e meio ao telefone ao ligar para um consultório médico para agendar uma consulta.

Mas esses mesmos entrevistados estão dispostos a esperar apenas cerca de 10 minutos ao telefone antes de desligar quando tentam agendar uma consulta com um novo médico.



A pesquisa, realizada pela *Talker Research* em nome da *Klara*, uma empresa da *ModMed* que oferece soluções de comunicação com pacientes, revelou que, em um mundo ideal, as pessoas levariam, em média, apenas sete minutos e meio para agendar a primeira consulta com um novo médico, incluindo o tempo de espera.

Embora a dificuldade em agendar a primeira consulta (31%) e os longos tempos de espera ao telefone (19%) estivessem entre os piores aspectos da **troca para um novo médico**, alguns fatores foram ainda mais angustiantes.

De acordo com os resultados, **estabelecer confiança e empatia com o novo médico (54%) e questionar a qualidade do atendimento recebido (41%)** foram considerados os piores elementos da troca de médico.

Essa necessidade de um atendimento confortável e personalizado reflete os **principais motivos** pelos quais os entrevistados “terminariam o relacionamento” com seu médico atual: baixa qualidade do atendimento (58%), não se sentir ouvido ou compreendido (49%) e sentir-se apressado durante a consulta (41%).

O norte-americano médio entrevistado acredita que um médico deve dedicar pelo menos **20 minutos** a um novo paciente durante a primeira consulta.

“Tanto médicos quanto pacientes estão mais ocupados do que nunca; com agendas lotadas e tarefas aparentemente intermináveis, não é surpresa que haja tanta pressão de ambos os lados para aproveitar ao máximo o pouco tempo disponível”, disse Irish McIntyre, Diretora de Produtos da *ModMed*.

“É exatamente aí que a tecnologia deve atuar como uma ponte, não como uma barreira. Ao automatizar a burocracia que consome grande parte do dia, tecnologias para a área médica são projetadas para devolver o recurso mais importante: tempo dedicado e ininterrupto para a conexão humana e o cuidado.”

Com tanta ênfase na interação humana, a pesquisa também explorou o papel da **inteligência artificial (IA)** em consultórios médicos.

Embora um terço dos entrevistados se sinta desconfortável com a participação da IA em seus cuidados de saúde, outros acreditam que ela pode ser útil para lembretes de consultas (37%), renovação de receitas (29%) e agendamento de consultas (23%).

Os norte-americanos estão divididos quanto ao nível de confiança na IA: 13% acreditam que a tecnologia aprimora o atendimento e a eficiência e confiam nela plenamente, enquanto 18% preferem ser cautelosos e só confiariam à IA tarefas administrativas.

Ainda assim, quase um terço dos entrevistados não confia totalmente no sistema, acreditando que ele é pouco confiável ou impessoal. Talvez seja por isso que a pesquisa constatou que o toque pessoal ainda importa na área da saúde.

Os entrevistados observaram que lembrar o histórico médico (50%), garantir um ambiente calmo e acolhedor (48%) e saber o nome e lembrar detalhes sobre a vida pessoal (41%) ainda são muito importantes para eles.

“Os resultados mostraram que a principal mudança que as pessoas desejam que todos os consultórios médicos implementem é um **atendimento e atenção mais personalizados** durante as consultas. Os dados indicam que os pacientes querem se sentir vistos e lembrados, e não tratados como um número”, disse McIntyre.

“A solução não é evitar a tecnologia, mas encontrar o equilíbrio certo, priorizando soluções de qualidade que criem tempo e espaço para que os profissionais de saúde ofereçam uma experiência profundamente humana. Quando uma tecnologia inteligente e confiável para consultórios médicos resolve as lacunas administrativas ou capacita os pacientes a assumirem um papel ativo em seus cuidados, tanto os profissionais quanto os pacientes têm uma experiência de saúde melhor.”

A pesquisa completa pode ser acessada [aqui](#).

• • •

No fim, os dados reforçam um ponto simples: pacientes não “trocaram de médico” apenas por preço ou conveniência: eles se afastam quando encontram atrito para marcar, para se comunicar e, principalmente, quando não se sentem ouvidos.

É nesse equilíbrio entre eficiência e humanidade que a tecnologia faz diferença. Com recursos que ajudam a organizar a agenda, reduzir gargalos de atendimento e padronizar rotinas sem tirar a flexibilidade e o toque humano da consulta, o HiDoctor contribui para que a equipe ganhe tempo no administrativo e o médico consiga focar em proporcionar uma experiência de cuidado mais fluida, acolhedora e personalizada.

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 35 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



Fonte: *New York Post* – artigo publicado em 03 de dezembro de 2025.

Artigo original disponível em:

"Estudo revela os principais motivos pelos quais médicos perdem pacientes " - **HiDoctor News**

Centralx®