

CHECKLIST ANTI NO-SHOW

Imprima e use na sua recepção

Use esta checklist para verificar quais estratégias contra o no-show já foram implementadas e quais ainda precisam ser incorporadas à rotina da clínica. Marque cada item à medida que for implementado.

PREVENÇÃO - ANTES DA FALTA ACONTECER

- ☐ Configurar lembretes automáticos em momentos adequados à rotina da clínica, como 72h e 24h antes da consulta
- ☐ Disponibilizar agendamento online integrado para que o paciente possa cancelar ou reagendar de forma autônoma
- ☐ Ativar e manter atualizada a fila de adiantamento para cada profissional
- ☐ Definir e comunicar a política de cancelamento no momento do agendamento
- ☐ Utilizar múltiplos canais de comunicação, de acordo com a preferência de cada paciente
- ☐ Para pacientes com histórico de no-show, enviar lembrete adicional ou realizar confirmação por telefone

RESPOSTA - QUANDO O NO-SHOW ACONTECE

- ☐ Verificar se houve aviso ou tentativa de contato do paciente antes de registrar como no-show
- ☐ Registrar o no-show no sistema com data, horário e motivo (quando conhecido)
- ☐ Contatar o paciente nas primeiras horas, com tom acolhedor e link de reagendamento online
- ☐ Realizar segunda tentativa de contato em 48h, se não houver resposta
- ☐ Registrar o resultado de cada tentativa e definir o encerramento do protocolo

MONITORAMENTO - PARA MELHORAR CONTINUAMENTE

- ☐ Calcular a taxa de no-show mensalmente e registrar o histórico
- ☐ Analisar o no-show por dia da semana, tipo de consulta e canal de agendamento
- ☐ Acompanhar a taxa de conversão de reagendamento
- ☐ Verificar mensalmente os indicadores da agenda para avaliar o impacto financeiro acumulado
- ☐ Revisar e ajustar as estratégias de prevenção com base nos padrões identificados