

O que não fazer quando sua recepção estiver cheia

Todo médico já passou por aqueles dias quando o consultório está lotado e parece que não será possível atender a todos. Seja a culpa de algum erro no agendamento das consultas, de um excesso de encaixes ou de atrasos acumulados do médico ou dos pacientes, de qualquer maneira, uma vez que a situação tenha se instaurado, será necessário lidar com ela de alguma forma.

O principal é tentar encontrar uma maneira que não prejudique a qualidade do atendimento prestado aos pacientes. Pode ser que já ocorra alguma insatisfação devido ao tempo de espera, mas com as atitudes adequadas é possível reverter este quadro e garantir que no fim o paciente deixe o consultório satisfeito.



Veja as atitudes que você deve evitar quando sua recepção estiver cheia, visando não tornar a situação pior e [gerar insatisfação](#):

Não apresse as consultas

Atender os pacientes um pouco mais rápido pode parecer a solução mais fácil para ganhar algum tempo e diminuir o tempo de espera na recepção. Porém, isso certamente compromete a atenção que será dada ao paciente, que irá identificar a pressa no atendimento e ficar com uma [imagem ruim de](#)

[você e do consultório](#). Os poucos minutos que irá 'ganhar' com atendimentos mais rápidos com certeza não compensa a possibilidade de perder o paciente.

Não deixe passar sem um pedido de desculpas

Não importa a causa da recepção lotada e do tempo de espera dos pacientes. Ainda que o médico não tenha culpa, nem houve maneira de evitar a situação, um pedido de desculpas é essencial para mostrar que você está ciente do problema ocorrido e se importa com os pacientes, garantindo sempre fazer tudo que estiver ao alcance para evitar que a situação se repita.

Não engane seu paciente sobre o tempo de espera

Seja sempre claro com seus pacientes sobre o [atraso e o tempo de espera](#) que deve levar até que sejam atendidos. Desta forma o paciente terá opção quanto a escolher esperar ou não, caso tenha outros compromissos que não possa perder.

Não tente forçar a remarcação

Ao informar seus pacientes sobre o tempo de espera, alguns podem optar por remarcar a consulta ao invés de esperar. Porém, esta deve ser uma decisão inteiramente do paciente. Não deixe que a secretária faça a sugestão de remarcação a qualquer paciente sem que o mesmo tenha demonstrado interesse, pois para o paciente pode gerar a impressão de que o consultório não consegue honrar com os compromissos assumidos, prejudicando a confiança que tem no estabelecimento e no próprio médico.

Não esqueça de oferecer amenidades e distração durante a espera

Para fazer com que o [tempo de espera passe mais rápido](#) e diminuir a insatisfação dos pacientes, é importante oferecer a eles formas para que possam se distrair enquanto esperam, bem como garantir que não passem necessidades. Ter uma TV e revistas na sala de espera é sempre uma boa forma de entreter, assim como disponibilizar uma rede Wi-fi para que os pacientes possam utilizar a internet em seus celulares. Ofereça sempre acesso fácil a um banheiro, bem como tenha água disponível, podendo oferecer ainda outras opções como café, biscoitinhos, etc.

Não dê prioridade a conhecidos

Sempre vai haver aqueles pacientes de longa data, amigos pessoais e mesmo familiares que se consultam com você. Em uma situação de recepção cheia, pode ocorrer de pessoas conhecidas pedirem alguma prioridade no atendimento como um favor por ser paciente antigo, amigo ou familiar. Dar prioridade a estas pessoas sem respeitar a ordem correta de atendimento (seja por horário de agendamento ou por ordem de chegada) com certeza irá gerar insatisfação nos demais, sendo uma atitude injusta com quem deveria ser atendido primeiro.

Também o atendimento a representantes farmacêuticos no caso do consultório estar cheio não deve ser realizado, dando sempre a prioridade aos pacientes e remarcando a reunião, caso tenha sido previamente agendada.



Na grande maioria das vezes é possível evitar que a recepção fique cheia e ocorram grandes atrasos [evitando alguns erros comuns de agendamento](#).

Nas situações que isso não puder ser evitado e você se encontrar sobrecarregado com os atendimentos, a melhor forma de lidar sempre será mantendo a calma e o foco no bom atendimento. Seus pacientes irão compreender um atraso maior se a situação for explicada e um pedido de desculpas for feito, mas não aceitarão receber um atendimento ruim ou um tratamento inadequado diante da situação.

Artigo original disponível em:

["O que não fazer quando sua recepção estiver cheia " - HiDoctor® Blog](#)

Centralx®