

O seu consultório médico flui?

É segunda de manhã. Seu telefone está tocando, os pacientes estão sendo encaixados, preenchendo qualquer espaço vago na agenda, e parece que vai ser outro dia exaustivo.

Mas isso realmente tem que ser assim?

Consultórios com **alto volume de pacientes** raramente têm tempo para pausar, avaliar fluxos de trabalho e tentar melhorar a eficiência dos processos. No entanto, se você nunca encontrar tempo para fazer isso, as coisas provavelmente permanecerão as mesmas e você repetirá essas exaustivas segundas-feiras várias vezes.



1. Onde começar

Primeiro, comece com os problemas mais óbvios. Por exemplo, descubra qual é o inconveniente mais recorrente em seu consultório. Estão sendo agendadas mais consultas que deveriam? Os pacientes não estão recebendo retorno quando ligam? As mesmas perguntas continuam surgindo repetidamente entre os pacientes? Selecione um ou dois itens que você gostaria de melhorar com mais urgência e vá trabalhando de maneira granular e contínua. Tente resolver tudo de uma só vez e você provavelmente

irá falhar, mas de forma cadenciada e constante você terá tempo para refletir as melhores soluções, além de conseguir lidar com os contratemplos do dia-a-dia.

Em segundo lugar, discuta o problema com as pessoas diretamente envolvidas, no caso a sua equipe; eles trarão soluções rápidas para a situação. Seus colaboradores geralmente sabem o que precisa ser corrigido e como fazê-lo, mas não têm o poder de tomar decisões por conta própria ou simplesmente não tiveram tempo de se concentrar numa solução.

Em terceiro lugar, uma solução efetiva é melhor que uma solução rápida. É comum aplicarmos soluções superficiais, que apenas maqueiam o verdadeiro problema, mas em algum momento é necessário tomar as rédeas da situação, chegar à raiz do problema e fazer o que for necessário para resolver o contratempo de maneira definitiva.

2. Implementando as mudanças

Depois de estabelecer o problema, sua causa e como você pode alterá-lo, você precisa implementar essas mudanças no consultório.

Comece elaborando um memorando para a equipe com duas finalidades: 1) garantir que seu novo processo seja entendido e disseminado para a equipe e 2) permitir que possa ser usado como parte de seus materiais de treinamento daqui para frente.

Conforme você aperfeiçoa cada vez mais processos, essa biblioteca com o registro das novas práticas adotadas irá crescer.

O memorando deve expor alguns componentes. Ele deve identificar a natureza do problema, quantificar por que isso é um problema e indicar exatamente o que a equipe propôs como solução. Em seguida, peça a todos que apoiem a mudança e informe-os de que você estará avaliando o resultado.

3. Devagar e sempre para vencer a corrida

Não espere milagres de um dia para o outro. A equipe precisa de tempo para se acostumar a uma mudança no processo, especialmente se mudar o fluxo normal de trabalho a que está acostumada. A chave para garantir que as mudanças se mantenham é medir o progresso e reforçar o novo processo sempre que você achar que não está

sendo implementado rotineiramente. A equipe precisa praticar a nova maneira de realizar uma tarefa, e o reforço é o que os leva até lá.

E não se esqueça: sempre faça as alterações mais fáceis primeiro. Por quê? Porque ter algumas "vitórias" antecipadas permitirá que os funcionários se sintam confiantes na implementação de novos processos e, com o tempo, o próprio processo de melhoria contínua pode se tornar parte da cultura do consultório. Se você tentar fazer muitas mudanças, muito cedo, sua equipe pode ficar sobrecarregada e todos falharão no esforço.

...

Realmente não importa se o problema é administrativo ou clínico. Identificar um problema, trabalhar em equipe, habilitado por ferramentas de melhoria de processos para desenvolver uma solução, e avançar para a implementação levará a uma grande melhoria no fluxo de trabalho em seu consultório.

Artigo original disponível em:

["O seu consultório médico flui?" - HiDoctor® Blog](#)

Centralx®