

Descubra como as faltas e cancelamentos impactam seu consultório

Vamos encarar os fatos, todo consultório ou clínica médica tem [cancelamentos de compromissos e faltas](#). Como gestor de seu consultório, você deve estar ciente do alto custo das faltas e cancelamentos: diminuição de receita, subutilização de funcionários, perda de comissões e diminuição da moral da equipe. Se não forem tratadas adequadamente, essas situações geram um acúmulo de perda de receita que pode chegar a um alto valor no fim do ano, fazendo grande diferença para os rendimentos gerais do consultório.

De acordo com a *SCI Solutions*, uma empresa de tecnologia de saúde, faltas às consultas tiveram um custo de mais de US\$150 bilhões por ano ao sistema de saúde dos EUA, e pode custar ao médico americano uma média de US\$200 por horário de consulta não utilizado.

No Brasil a situação também fica bem parecida. Veja este exemplo: se seu consultório tiver dois cancelamentos ou faltas por dia, com um valor entre R\$100 e R\$125 para cada consulta, você estará perdendo mais de R\$40.000 por ano. Se esse número não assustá-lo, lembre-se de que esse número não inclui a perda financeira decorrente de você não ter tido a chance de diagnosticar um paciente que faltou e então não poder seguir um tratamento com ele por um período estendido de tempo, o que se traduz em perda de mais consultas, de realização de procedimentos, etc.

14

Janeiro

2019

Hora	Consulta	
7:00 - 7:30	João Silva Jr.	
7:30 - 8:00	Amanda Vaz	Faltou
8:00 - 8:30	Dalva Virgínia	
8:30 - 9:00	Rafael Higushi	
9:00 - 9:30	Vanessa Zanetti	
9:30 - 10:00	Ana Beatriz Gregório	Cancelado
10:00 - 10:30	Yuki Hirashi	
10:30 - 11:00	Eiko Hirashi	
11:00 - 11:30	Arthur Maia	Cancelado
11:30 - 12:00	Almoço	

O que é uma falta?

É um paciente que não comparece à consulta agendada, nem a cancela previamente. Uma consulta perdida pode parecer uma coisa cotidiana. O problema é que a maioria das pessoas não tem ideia do impacto desse problema. Segundo uma pesquisa^[1], quase 42% dos pacientes ignoram suas consultas agendadas.

A taxa de faltas foi 23,1% para pacientes que não receberam lembrete de consulta, 17,3% para aqueles que receberam um lembrete automático e 13,6% para aqueles que receberam uma ligação do consultório. Fonte: *American Journal of Medicine Survey, 2010.*

Uma falta ou um compromisso cancelado é mais do que apenas uma oportunidade perdida. Quando os pacientes não aparecem, isso afeta pessoas que poderiam ter recebido a consulta em vez daquele paciente.

Embora seja fácil culpar os pacientes ou agendar mais de uma consulta no mesmo horário para evitar ficar com tempo vago caso alguém falte, as razões são muito mais complexas. A razão mais óbvia é financeira. Quando as pessoas descobrem a quantia que precisam pagar

por seus cuidados de saúde, isso pode parecer muito para elas. Alguns pacientes também são desencorajados por longos períodos de espera para serem atendidos.

Outras razões para não aparecer podem incluir um conhecimento deficiente, o que significa que os pacientes têm uma compreensão limitada do que está acontecendo dentro de seus corpos. Além disso, somente nos EUA, mais de 3,6 milhões de pessoas cancelam ou atrasam suas consultas médicas devido a problemas de transporte. Seja um pneu furado ou a indisponibilidade de um táxi, as pessoas tendem a perder compromissos apesar de suas melhores intenções.

Por fim, não nos esqueçamos do esquecimento. A memória humana é bastante seletiva quando se trata do que devemos e não devemos lembrar. Esse pode ser o motivo pelo qual quase 23% dos pacientes não aparecem^[2], a menos que sejam lembrados de sua consulta.

Impacto de compromissos perdidos

Simplesmente, os médicos perdem seu valioso tempo toda vez que um paciente decide não honrar o compromisso marcado. Pode não parecer tão terrível, mas em um mundo em que tempo é dinheiro, compromissos perdidos são mais do que apenas inconveniências.

Estima-se que os cirurgiões perdem até 500 reais por visita perdida. E este número não é exclusivo para cirurgia.

Se um consultório perder uma consulta por dia durante um ano, o total perdido estaria entre R\$20.000 e R\$70.000. Fonte: dentaleconomics.com

Os custos incorridos devido às faltas acontecem em todas as especialidades e locais, independentemente do tamanho do estabelecimento de saúde. Diferentes especialidades têm diferentes taxas de faltas, que podem ser tão baixas quanto 10% para consultórios odontológicos^[2], por exemplo, e tão alto quanto 37% para clínicas e consultórios de saúde mental. Independente do número, faltas estão impactando sua rentabilidade.

Agora que descrevemos o problema, qual é a solução?

Uma das maneiras pela qual os médicos podem fazer os pacientes se lembrarem de seus compromissos é fazendo confirmação da consulta por telefone. Uma [notificação enviada por SMS](#) também pode ser uma ótima solução.

De acordo com estudos^[3], as ligações são mais eficazes do que deixar mensagens de correio de voz para ajudar os pacientes a lembrar seus compromissos. Quase 17% dos pacientes provavelmente esquecerão seus compromissos quando recebem apenas um correio de voz, em comparação com 13% dos pacientes que receberam uma ligação. Mas o maior problema com as ligações é que elas consomem muito tempo e geralmente são feitas em horários de maior movimento, o que pode fazer com que sua equipe perca o foco e tempo. Assim, mesmo quando são mais eficazes, as ligações podem não ser o melhor caminho a seguir.

Alguns consultórios médicos até tentam estabelecer regras e multar pacientes que não aparecem para as consultas marcadas, apenas para recuperar parte das perdas. Embora isso possa garantir alguns retornos e até mesmo disciplina em alguns casos, em geral é mais como um “*band-aid*” do que uma cura.

Dicas para diminuir as faltas e cancelamentos

Se você quer ter um consultório próspero, você deve reduzir o número de faltas e cancelamentos que deixam buracos na sua agenda, tornando difícil para você atingir suas metas. É importante notar que você nunca será capaz de eliminá-los completamente. No entanto, se você seguir essas dicas, irá reduzi-los significativamente.

Eduque seus pacientes: o fato é que os pacientes inconscientes são menos propensos a aparecer para as consultas agendadas. É importante dedicar um tempo para educar seus pacientes sobre o valor da própria saúde. Procure oportunidades para fornecer essa educação em todas as interações com os pacientes. Mas como você pode fazer isso? Ofereça folhetos, mostre vídeos educativos, use imagens e gráficos para mostrar o que está acontecendo em seus corpos. Isso ajudará a entender a necessidade de tratamento. Responda a todas as perguntas e certifique-se de que entendem as consequências de não aderir ao tratamento recomendado.

Explique seus serviços: fale com os pacientes sobre o valor dos serviços que você oferece, como seus serviços são únicos em comparação com os concorrentes e certifique-se

de que eles compreendam como é importante manter a saúde em dia e comparecer aos seus compromissos. Durante a visita, dê a eles um resumo de cada serviço que você fornecerá e todo o tratamento que será feito. Isso os ajudará a entender a importância da consulta e pode torná-los menos propensos a cancelar a próxima.

Melhore a programação de sua agenda: não confie nas consultas agendadas com muita antecedência. É muito possível que seus pacientes não tenham ideia do que estarão fazendo na manhã de quarta-feira daqui a três meses. Então, se você agenda pacientes em datas distantes, é muito provável que algo aconteça que os impeça de manter a consulta. Para lidar com essa situação, considere a implementação de uma [programação de compromissos](#) híbrida. Você pode agendar em datas mais distantes apenas pacientes confiáveis e sinalizar pacientes que tenham pelo menos três faltas como não confiáveis. Faça questão de ligar para estes pacientes antes da consulta, em vez de apenas agendar com meses de antecedência.

Sempre envie lembretes de compromisso: instrua sua secretária para enviar lembretes de compromisso com três dias de antecedência e também no dia anterior ou mesmo dia da consulta. Você deve pedir aos pacientes o método preferido de contato — se preferem uma ligação telefônica, uma mensagem de texto ou um e-mail. Se um paciente preferir um telefonema, certifique-se de que sua equipe entenda que deixar um correio de voz pode não ser suficiente. É crucial que sua equipe realmente converse com o paciente para confirmar o horário da consulta.

Crie uma política para as faltas: se você ainda não tiver uma, agora é hora de criá-la e comunicar essa política aos pacientes novos e existentes. Se os seus pacientes souberem que a sua clínica tem regras específicas para faltas e cancelamentos, eles estarão menos propensos a cancelar sem dar aviso prévio suficiente. Você deve lembrar aos pacientes de sua política sempre que marcar uma consulta. Você pode decidir renunciar a taxa para o primeiro compromisso cancelado e cobrar os pacientes reincidentes.

...

As faltas significam essencialmente falta de cuidados prestados. Reduzir faltas e compromissos cancelados aumentará a retenção de pacientes e ajudará seu consultório a crescer. Atender uma agenda completa de pacientes todos os dias permite que o

consultório permaneça lucrativo, garantindo que você atenda o maior número de pacientes possível.

...

Referências

[1] *Why We Don't Come: Patient Perceptions on No-Shows*, disponível em <https://www.annfammed.org/content/2/6/541.full>.

[2] *When revenue is a no-show: Providers work to reduce skipped appointments, which can hit the bottom line*, disponível em <https://www.modernhealthcare.com/article/20121103/MAGAZINE/311039954>.

[3] *The Effectiveness of Outpatient Appointment Reminder Systems in Reducing No-Show Rates*, disponível em [https://www.amjmed.com/article/S0002-9343\(10\)00108-7/pdf](https://www.amjmed.com/article/S0002-9343(10)00108-7/pdf).

Artigo original disponível em:

"Descubra como as faltas e cancelamentos impactam seu consultório " - **HiDoctor®**

Blog

Centralx®