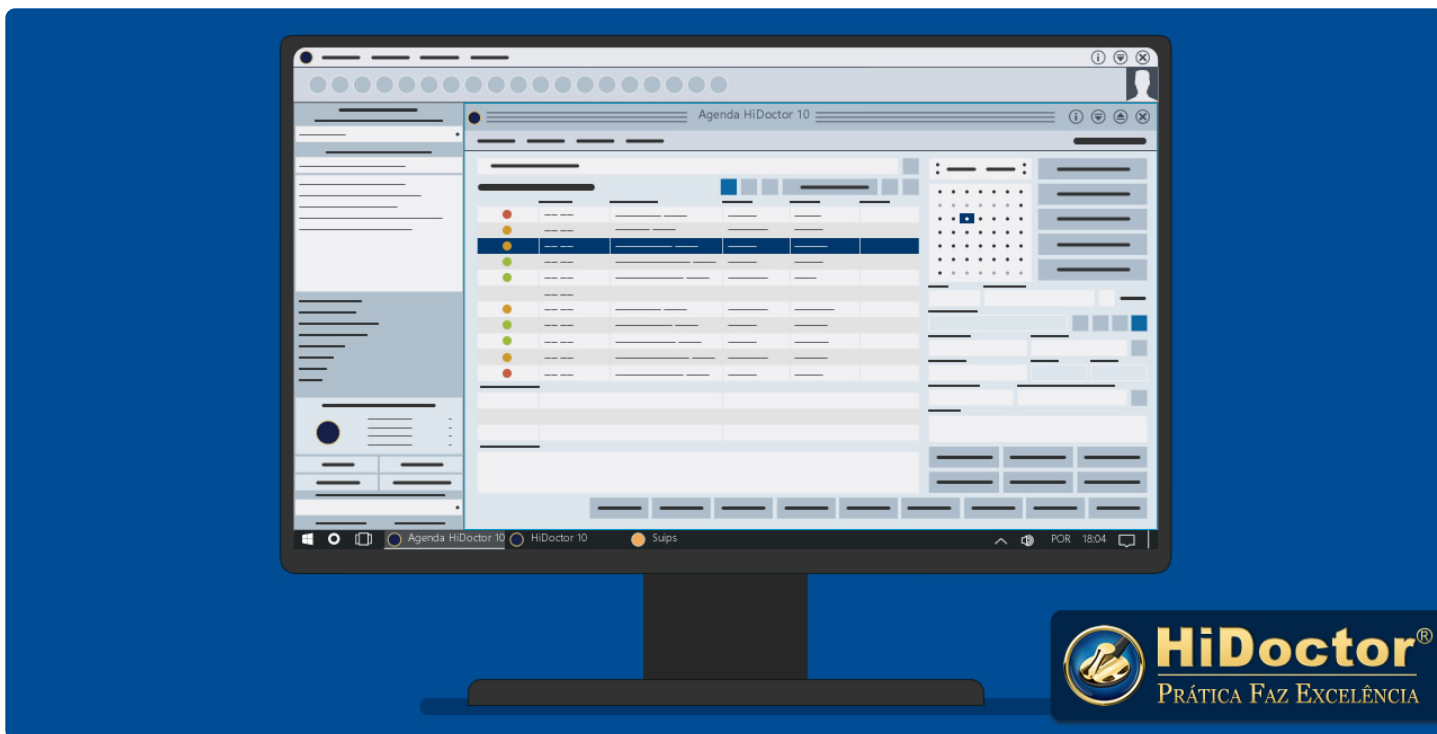


## 10 dicas para organizar a agenda médica

O agendamento de pacientes parece que deveria ser simples. Essa é uma das tarefas mais comuns realizadas nos consultórios médicos, mas que também pode ter um enorme impacto no sucesso alcançado. Por um lado, há o desejo de maximizar a produtividade da equipe de atendimento e atender o maior número possível de pacientes. Por outro lado, busca-se [evitar longos períodos de espera](#) do paciente e manter a satisfação alta, dando a cada um a atenção que merecem. Os dois interesses são aparentemente concorrentes, mas podem ser ambos realizados, se houver a devida organização e equilíbrio no agendamento.

Garantir que os pacientes sejam agendados com eficiência e eficácia e recebam atendimento apropriado quando chegam ao consultório é fundamental para garantir a satisfação e assim manter e maximizar os ganhos do consultório.

Tipicamente, o agendamento está nas mãos da secretária ou recepcionista, sendo provavelmente sua principal tarefa, dentre as muitas que executa em seu dia a dia. Sem a marcação de consultas eficiente o consultório simplesmente não funciona e os pacientes podem ser perdidos. Mas então, qual a melhor forma de [organizar a agenda](#) do consultório ou clínica e garantir eficiência e produtividade?



A seguir você confere as 10 melhores práticas para organizar a agenda médica:

## 1. Aproveitar a tecnologia

Tem se tornado cada vez mais raro pessoas que mantêm agendas físicas, anotando à mão seus compromissos e carregando o objeto para todo lado. Com a facilidade dos smartphones, faz muito mais sentido anotar os compromissos no celular, que está conosco o tempo todo, e ainda desperta para nos avisar das próximas atividades agendadas.

Se até em nossas vidas pessoais nós percebemos a praticidade e facilidade de usar a tecnologia para organizar nossos compromissos, nos negócios, e principalmente na área de saúde, usar a tecnologia é um enorme diferencial para um agendamento organizado e otimizado.

A adoção de um [software médico](#) que inclua agenda eletrônica traz não apenas maior agilidade e organização para o agendamento, mas também as mais diversas funcionalidades integradas, como envio de lembretes, confirmação automática, criação fácil da ficha do paciente, agendamento online, possibilidade de acesso à agenda por aplicativo, integração com dados financeiros, entre outras.

O uso da tecnologia no agendamento, através de agenda médica eletrônica, é definitivamente o primeiro passo para uma agenda eficiente e organizada.

## **2. Ter uma agenda acessível**

Para que o agendamento seja eficiente, é necessário que haja pacientes tentando agendar consultas. Portanto, a agenda médica precisa ser acessível ao paciente. Isso significa oferecer diversas possibilidades para que o paciente entre em contato, através de telefone, e-mail, Whatsapp ou site, por exemplo.

Os horários de atendimento são um fator importante. Muitos consultórios fecham na hora do almoço, porém, uma grande parte dos pacientes só tem este horário disponível para ligar e agendar uma consulta. Manter alguém na recepção no horário de almoço, bem como possivelmente definir os horários da recepção para começarem mais cedo e terminarem um pouco mais tarde do que as consultas pode ajudar. Lembre de que os pacientes que trabalham em horário comercial irão precisar telefonar em um horário diferente disso.

Além da disponibilidade do telefone, o que muitos pacientes têm buscado atualmente é a facilidade de não precisar nem mesmo ligar para marcar uma consulta. O [agendamento online](#) é a melhor opção para os pacientes modernos, permitindo tanto que a secretária receba a solicitação direto na agenda eletrônica, confirmando ou não o horário, além do paciente receber confirmações e lembretes por e-mail, evitando que falte à consulta. Se decidir por não oferecer agendamento online ainda, a marcação por e-mail ou Whatsapp também facilita para muitos pacientes.

## **3. Antecedência mínima e máxima para consultas**

Cada consultório tem um fluxo de pacientes diferente, mas estabelecer uma antecedência mínima e máxima com a qual os pacientes podem marcar consultas pode ajudar na organização. Se o consultório permite agendar consultas para daqui a 3 meses, por exemplo, pode ser que quando estiver mais próximo dessa data não haverá nenhuma disponibilidade para pacientes que precisem de uma consulta em curto prazo. Da mesma forma, se o consultório só agenda consultas para as próximas duas semanas, por exemplo,

um paciente que precise de consulta para o próximo mês pode perder o tempo certo de ligar e não conseguir agendar para a data desejada.

Não existe antecedências definidas que sejam as ideais, tudo depende do fluxo e modelo de funcionamento do consultório, mas é importante estar atento a **possíveis gargalos** que estejam ocorrendo no agendamento e testar variar as janelas de marcação para resolver estes eventuais problemas.

#### **4. Estar preparado para urgências**

Claro que a maioria dos médicos tem agendas cheias, de modo que fazer **encaixes em casos de urgência** se torna difícil, podendo comprometer todo o dia de atendimentos. Caso no consultório seja frequente a solicitação de consultas de última hora, pode ser interessante considerar a possibilidade de reservar alguns minutos extras no dia para realizar este tipo de atendimento.

Uma sugestão é dar 10 minutos de intervalo no meio da manhã e 10 minutos no meio da tarde, por exemplo, ou algo parecido. Assim, caso não apareça nenhuma solicitação de encaixe, esse tempo pode servir para atender mais cedo um paciente que chegou adiantado, ou cobrir o tempo de uma consulta que se estendeu mais que o esperado. Mas principalmente, caso apareça uma urgência, poderá encaixar entre duas consultas sem prejudicar muito os horários, que estarão mais folgados por conta dos minutos reservados. Outra solução é atender os pacientes de encaixe após o horário de atendimento, ficando no consultório até um pouco mais tarde.

#### **5. Estabelecer duração dos tipos de consultas**

Um paciente que está se consultando pela primeira vez, na grande maioria das vezes irá necessitar de mais tempo para a consulta do que um paciente que está apenas fazendo um retorno para mostrar resultados de exames.

Para melhor organização da agenda, é interessante definir quais são os tipos de consultas realizadas no consultório (primeira consulta, consulta comum, retorno, exames, procedimentos, etc.) e então estabelecer qual a duração média de cada tipo. Assim, se em uma manhã, por exemplo, são agendados três retornos, que têm duração menor, se torna possível agendar uma quantidade maior de pacientes, para compensar o tempo mais curto

das consultas agendadas, bem como um paciente que vá realizar um procedimento pode ocupar o horário onde normalmente seriam atendidos três pacientes realizando consulta comum.

A agenda deve levar estas diferenças em consideração, para que não sejam gerados nem atrasos nas consultas, nem espaços ociosos entre elas.

## **6. Definição realista do tempo de consulta**

Além de considerar a duração diferente de cada tipo de consultas, também é essencial organizar a agenda de forma realista. Não adianta estabelecer 10 minutos para uma consulta comum, se na prática 90% das consultas comuns duram entre 15 e 20 minutos. É melhor agendar considerando uma duração maior, e ir ajustando conforme perceba que as consultas têm durado menos, do que correr o risco de criar atraso cumulativo, com **vários pacientes na sala de espera**, gerando alta insatisfação.

## **7. Confirmar as consultas**

O processo de **confirmar consultas** é indispensável para manter a organização de qualquer sistema de agendamento. Principalmente quando consultas são agendadas com alguma antecedência, mas não somente neste caso, é fácil ocorrer que os pacientes esqueçam do compromisso, ou tenham algum compromisso de última hora e não consigam avisar a tempo que irão faltar.

A confirmação pode ser feita por telefone ou por mensagens de texto. A vantagem da **confirmação por mensagem** é a possibilidade de automatizar o processo, de modo que a recepção não precisa perder tempo ligando para toda a agenda do dia, em alguns casos mais de uma vez, pois nem sempre os pacientes atendem de primeira. Com a mensagem de texto é possível configurar também para receber respostas, que chegam diretamente na agenda. Assim, diminui-se o número de ligações, entrando em contato direto apenas com aqueles que não responderam à mensagem.

## **8. Organizar lista para adiantamento de consultas**

Com as confirmações, podem surgir horários ociosos na agenda devido a pacientes que precisam desmarcar ou reagendam para outro dia. Para que estes horários não sejam

perdidos, é importante manter uma lista de pacientes já agendados que possam ter interesse em adiantar suas consultas. Já no momento do agendamento, pode-se perguntar se o paciente tem interesse em adiantar a consulta caso seja possível e anotar a observação.

Alguns softwares criam listas de adiantamento automáticas de acordo tanto com a solicitação do paciente quanto considerando outros fatores, como ser paciente novo ou antigo, a idade do paciente, se apresenta condição grave ou não, etc., dando mais ou menos prioridade de acordo com cada situação. Dessa forma, ao precisar adiantar uma consulta, basta consultar a lista pronta que define quais pacientes têm prioridade no adiantamento, entrando em contato por ordem até que o horário ocioso seja preenchido.

## **9. Enviar lembretes programados**

Além das confirmações, para evitar as [faltas e atrasos](#) por esquecimento, uma ótima ideia é programar lembretes para serem enviados por e-mail aos pacientes. Normalmente, esses lembretes podem ser enviados tanto no momento que a consulta é agendada, para que o paciente guarde a mensagem para consultar caso esqueça a data e horário, e também dois dias antes da consulta, para lembrar aos pacientes do compromisso e ainda para caso tenha surgido algum contratempo, eles tenham tempo de ligar para o consultório e remarcar.

## **10. Automatizar os processos**

Esta dica aumenta a eficiência de diversos dos processos que citamos nos tópicos anteriores. Quanto mais atividades forem automatizadas, mais tempo a secretária tem para dar atenção aos pacientes, além de garantir maior organização, não ficando nenhuma tarefa sem fazer. As confirmações, o [envio de lembretes](#) e a criação da fila de adiantamento podem ser automatizados facilmente em software que possua estas funcionalidades integradas, precisando de poucos ou mesmo nenhum clique para que os processos sejam executados. O agendamento online também é uma forma de automatização que traz grandes benefícios.

Todo consultório tem espaço para melhorias, e há muitas maneiras de aumentar a eficiência da recepção para manter os processos funcionando sem problemas. A natureza do setor de saúde e a natureza humana significam que provavelmente nunca haverá uma fórmula mágica e única para o agendamento que resolva todos os problemas que uma agenda médica pode ter. No entanto, manter as melhores práticas mencionadas acima no processo de agendamento de pacientes pode ajudar muito a maximizar a produtividade e minimizar os tempos de espera e as faltas, garantindo a satisfação dos pacientes.

...

O HiDoctor® é um software completo para o consultório. A agenda eletrônica apresenta todas as funções necessárias para o máximo de produtividade e eficiência. Conheça:



Conheça o HiDoctor®: o melhor software médico para seu consultório

Quero conhecer

Fale com nossos consultores  
0800 979 0400

Centralx®

**Artigo original disponível em:**

"10 dicas para organizar a agenda médica " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**