

# HiDoctor® Blog

## Melhorando a satisfação do paciente e a eficiência do consultório com lembretes de compromisso

O não comparecimento do paciente é comum e pode afetar os consultórios médicos independentes de várias maneiras. Um estudo publicado na *BMC Health Services Research* descobriu que os pacientes não comparecem às consultas agendadas em 18,8% das vezes.<sup>[1]</sup>

Algumas estimativas feitas no EUA mostram que o não comparecimento às consultas pode custar a um único médico até US\$150.000 em perda de receita e custos adicionais de mão-de-obra, e esse custo excede US\$1 milhão em clínicas com mais médicos.<sup>[2]</sup>

**Você já calculou sua perda de tempo e de trabalho da equipe devido às faltas?**



Existem muitas razões para as **faltas**, e algumas podem ser controladas, enquanto outras não. Alguns dos motivos mais comuns para faltar a um compromisso podem ser esquecimento, motivos financeiros, falta de transporte, sensação de que o compromisso

não é necessário, falta de organização, trânsito parado, síndrome do jaleco branco, etc. Não importa qual seja o motivo, existem maneiras de ajudar tanto o paciente quanto o consultório médico a atingirem seus objetivos.

Com a crescente **consumerização de serviços de saúde**, houve uma transição para mensagens de texto (SMS) e lembretes no celular como um método eficaz para lembrar os pacientes de suas consultas. Como a pessoa comum gasta 90 minutos por dia em seu telefone, não é surpresa que as mensagens de texto tenham uma taxa de abertura de 98% e uma taxa de resposta de 45%.<sup>[3,4]</sup> Os lembretes de compromisso por mensagem de texto podem ajudar no engajamento, na produtividade e na comunicação.<sup>[5]</sup>

As **mensagens de texto** podem até ajudar a aumentar a satisfação e a retenção do paciente. Uma utilidade das mensagens de texto é ajudar o consultório a atender pacientes de alto risco com mais frequência, uma vez que seu histórico de medicamentos é tão complexo e leva mais tempo.<sup>[1]</sup> “Pesquisas demonstraram que a adesão a medicamentos geralmente é ruim para pessoas com doenças crônicas, afetando 50% a 60 % de pacientes. Um estudo publicado no *Journal of the American Medical Association - Internal Medicine* descobriu que as mensagens de texto enviadas pelos médicos duplicam as chances de adesão a medicamentos em pacientes com doenças crônicas. Essa baixa adesão aos medicamentos custa aos pacientes cerca de US\$2.000 por ano para visitas extras ao médico e causa um aumento de US\$100 bilhões nos custos com saúde na América do Norte a cada ano.”<sup>[3]</sup>

Economizar tempo da equipe, simplificando o fluxo de trabalho com os lembretes de compromissos, pode ajudar a criar uma oportunidade para um melhor **engajamento do paciente** e maior eficiência do tempo de trabalho do médico, com menos faltas. É importante acompanhar as mudanças na tecnologia que ajudam a capacitar os consultórios para poderem fazer mais com recursos limitados.

## **Como o HiDoctor® pode ajudar?**

No HiDoctor® o médico tem opção de enviar lembretes automáticos das consultas por e-mail e também enviar mensagens SMS para confirmar os agendamentos, confirmando todos os compromissos do dia com apenas 1 clique. A ferramenta de envio de SMS ainda permite também o envio de mensagens individuais, úteis para lembrar pacientes de agendar um retorno, de tomar a medicação prescrita, de levar resultados de exames, etc.

Saiba mais sobre as ferramentas do HiDoctor® para lembrete e confirmação das consultas no link abaixo:

» [Veja como confirmar as consultas com eficiência para otimizar a agenda](#)

#### Referências

[1] *New Appointment Algorithm Helps Clinicians Manage Time Better*, disponível em [Rheumatology Advisor](#).

[2] *Measuring the cost of patient no-shows*, disponível em [CareCloud](#).

[3] *Why Texting Is Great for Medical Appointment Reminders and Medication Adherence*, disponível em [OneReach.ai](#).

[4] *23 days a year spent on your phone*, disponível em [Mobile Statistics](#).

[5] *updox*, disponível em [updox](#).

...

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.



Conheça o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

**Artigo original disponível em:**

"Melhorando a satisfação do paciente e a eficiência do consultório com lembretes de compromisso " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**