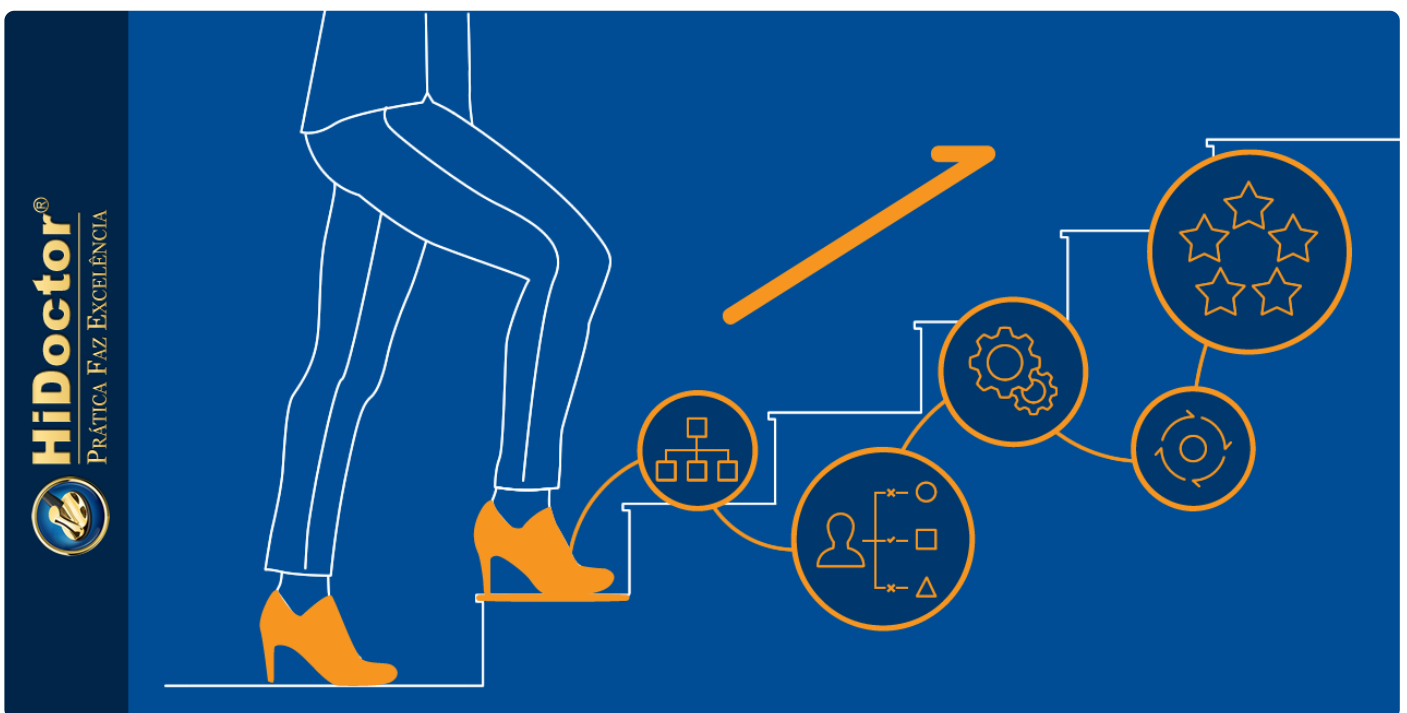


# HiDoctor® Blog

## Como melhorar o fluxo de trabalho do seu consultório médico em 6 etapas

Fluxos de trabalho ineficientes podem causar a falha de qualquer processo nos negócios, e os processos em consultórios médicos não são exceção. De fato, um fluxo de trabalho simplificado no consultório pode ser a chave da eficiência organizacional.

Seja você um consultório particular, um hospital metropolitano ou uma clínica comunitária, seus processos internos de fluxo de trabalho formam a espinha dorsal que impulsiona as funções operacionais em suas instalações.



### O que é fluxo de trabalho do consultório médico e por que isso importa?

O [fluxo de trabalho](#) do consultório médico refere-se à infinidade de tarefas, processos e pessoas que trabalham juntas para fornecer o tratamento real ao paciente.

Esse fluxo preciso de pessoas e processos afeta diretamente a experiência do paciente de algumas maneiras bastante óbvias. Às vezes, é necessária uma perspectiva externa

para ver e entender como o fluxo de trabalho está afetando a experiência.

Por exemplo, se o seu sistema de prontuário eletrônico estiver lento ou sua equipe não estiver totalmente treinada para [usar todos os seus recursos](#), detalhes importantes podem se perder a cada consulta, o que faz com que o paciente fique frustrado.

Ou, se os processos internos de comunicação e registro de dados não estiverem claros, o paciente pode acabar se repetindo com frequência na mesma consulta, porque os dados deles não estão sendo comunicados pela equipe.

**Então, como você pode otimizar efetivamente o fluxo de trabalho do consultório médico?**

## **Primeiro, vamos discutir as causas do fluxo de trabalho ineficiente**

Em qualquer estabelecimento, as causas subjacentes a um fluxo de trabalho inadequado do consultório médico podem ser inúmeras coisas diferentes. No entanto, os culpados mais comuns são:

- Má comunicação interna
- Ferramentas e tecnologia inadequadas
- Falta de treinamento
- Falta de estrutura
- Má liderança

Portanto, avaliar e otimizar esses elementos-chave da funcionalidade do seu consultório é essencial para melhorar o fluxo de trabalho e, por sua vez, melhorar a [experiência do paciente](#).

**Veja a seguir 6 etapas para melhorar os processos de fluxo de trabalho do consultório médico**

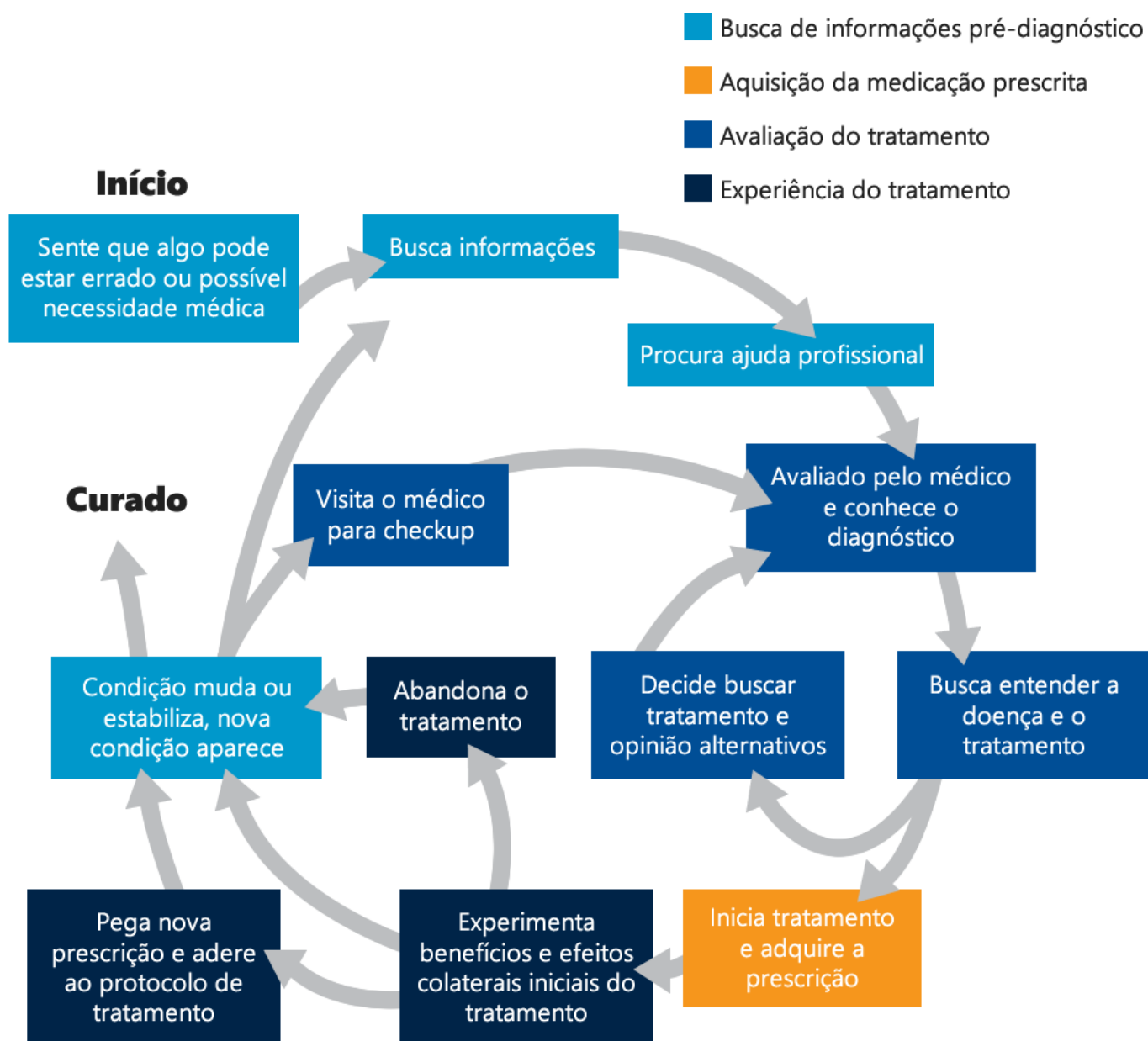
### **Etapas 1: mapear a jornada do paciente**

O primeiro passo, e sem dúvida o mais crítico, para otimizar o fluxo de trabalho dos consultórios médicos é sentar e mapear a jornada do paciente.

A jornada do paciente é essencialmente a série de eventos e cenários pelos quais o paciente passaria antes, durante e após a consulta.

Mais recentemente chamado de 'modelo de fluxo de atendimento', a jornada do paciente geralmente é um pouco complicada, mas cada etapa afeta diretamente o processo de tomada de decisão e as ações pós-tratamento do paciente.

## Fluxo de cuidados mapeia como as pessoas tomam decisões sobre seus cuidados de saúde



Fonte: Pharma3D.com; McKinsey

Por exemplo:

1. Se você é uma clínica de atendimento urgente, seu paciente típico pode começar a jornada com um problema de saúde repentino e inexplicável, como um nariz quebrado ou pneumonia persistente.
2. Os próximos passos normalmente seriam fazer uma pequena pesquisa na Internet antes de visitar sua clínica.
3. Quando estiverem em sua clínica, eles passarão por uma série de procedimentos de admissão, como preenchimento do cadastro do paciente e documentação do plano de saúde.
4. Essas informações são inseridas no seu software médico.
5. Enquanto esperam para serem chamados, os pacientes provavelmente estarão lendo a literatura disponível na sala de espera. Tornar essa literatura relevante para as necessidades dos pacientes é uma boa opção.
6. O paciente é chamado para a sala de exame e é atendido pelo médico da equipe. Os pontos-chave da documentação de admissão são revisados e é feito um diagnóstico. Uma prescrição pode ser emitida.
7. O paciente sai da sala de exame e discute as próximas etapas com o administrador da clínica ou pessoal responsável por essa função, pagando pelo atendimento ou finalizando a papelada.
8. Um retorno pode ser agendado com a secretária conforme seja necessário.
9. O paciente vai adquirir os medicamentos prescritos e volta para casa.

Este é um esboço básico de como pode ser uma jornada enxuta para o paciente. No entanto, muitas vezes existem várias etapas que podem ser negligenciadas ou ignoradas inteiramente por muitas organizações. Porém, isso não se deve a negligência, é apenas porque eles não estão totalmente cientes de como essas etapas adicionais afetam a [experiência do paciente](#).

Neste exemplo, as etapas de 3 a 8 estão completamente em suas mãos e devem ser divididas e otimizadas para garantir que funcionem sem problemas, como uma máquina bem lubrificada. Isso não apenas maximiza a experiência do paciente, mas também resulta em um risco reduzido de falhas em processos.

## **Etapa 2: avaliar a situação atual e identificar qualquer sobreposição**

Depois de ter uma noção sólida de como o paciente se move através de seu consultório ou clínica, você precisará descobrir quais pontos de contato estão faltando ou se há alguma sobreposição nos cuidados.

**Tarefas** - Descreva quais tarefas estão sendo executadas durante cada estágio da jornada do paciente. Alguma dessas tarefas é redundante ou não tem um objetivo? Não há necessidade de fazer ao paciente a mesma pergunta várias vezes.

**Equipe** - Mapeie as responsabilidades atuais de cada membro da equipe e faça um gráfico de quais tarefas são da responsabilidade de mais de um membro da equipe. Não faz sentido fazer a mesma coisa mais de uma vez. Descubra quais membros da equipe são redundantes e ajuste suas responsabilidades para serem mais inclusivos na jornada do paciente.

**Ferramentas** - faça um inventário e descreva suas [tecnologias e ferramentas atuais](#). Existem ferramentas redundantes, desatualizadas ou raramente usadas? Por outro lado, existem ferramentas usadas com frequência, mas que podem estar faltando um elemento-chave para serem mais úteis?

**Processo** - Você realmente possui processos padrão e bem definidos para eventos importantes, como agendamento, cadastro, tratamento, prescrição e alta? Você deve. Revise seus processos atuais e descubra se há alguma sobreposição ou se há alguma falha.

Ao passar por essa avaliação, você deve ter uma boa ideia do que está faltando em seu fluxo de trabalho e onde pode otimizar para obter melhores resultados.

## **Etapa 3: descrever as ferramentas e os recursos que precisam ser eficazes**

Agora que você passou um tempo delineando a jornada do paciente e lançando alguma luz sobre quaisquer lacunas no processo atual, é hora de analisar as ferramentas que utiliza.

Existem muitas, muitas ferramentas que estão sendo usadas ou podem ser usadas em um estabelecimento médico para otimizar os processos operacionais e de tratamento. Mas você está usando muitas? Ou talvez você esteja usando muito poucas?

Durante a etapa anterior, você examinou suas tarefas, equipe e ferramentas. Talvez você tenha percebido que existem ferramentas que não estão tendo todo seu potencial aproveitado. Se for esse o caso, veja algumas opções para [otimizar suas ferramentas e recursos](#) para serem mais eficazes:

**Utilize a automação** - acredite ou não, a automação é um enorme benefício para o setor de saúde. Desde serviços de agendamento online até lembretes automáticos de consultas, eles simplificam os processos ao longo de toda a jornada do paciente.

Inclusive, abordamos em artigo anterior como a automação de lembretes de compromissos pode melhorar as relações médico-paciente em geral, com maior satisfação do paciente e maior eficiência no consultório. Confira:

» [Melhorando a satisfação do paciente e a eficiência do consultório com lembretes de compromisso](#)

A automação para seu consultório pode vir de várias formas diferentes, e você deve escolher qual delas faz mais sentido com base nas descobertas feitas nas etapas 1 e 2.

**Adote um software médico eficaz e centralizado** - Isso pode parecer um conhecimento comum, mas é essencial aproveitar um sistema eficaz e centralizado para toda o consultório.

Se você descobriu, na etapa dois, que sua tecnologia atual não estava alcançando tudo que deveria, considere buscar um sistema melhor e completo.

Procure um software médico que acomode todas ou quase todas as suas principais necessidades. Muitos desses sistemas são muito abrangentes hoje em dia e conseguem oferecer as mais diversas ferramentas em apenas uma solução.

**Soluções integradas para maior produtividade** - você não apenas precisa de ferramentas completas que atendam a todas as suas necessidades, para obter ganho real em eficiência e produtividade elas devem funcionar todas integradas. A integração facilita o registro de dados, o acesso às informações e a agilidade ao executar as tarefas, sendo incrivelmente benéfico para a experiência geral do paciente e um fluxo de trabalho simplificado.

Existem [opções de software médico](#) que integram todas as soluções necessárias para a recepção, o atendimento clínico e a gestão geral do consultório, incluindo ferramentas para auxiliar no marketing. É importante reservar um tempo para fazer sua pesquisa e

verificar se a solução escolhida traz os diferenciais que você busca e faz sentido para os objetivos de seu consultório e as necessidades de seus pacientes.

Enquanto suas ferramentas e tecnologia são essenciais para criar um ambiente de tratamento otimizado, as pessoas são realmente o que faz a diferença...

## **Etapa 4: delegar as funções em seu consultório ou clínica**

Agora que você sabe exatamente o que precisa ser otimizado e quais ferramentas e recursos você usará para chegar lá, é hora de atribuir funções em seu consultório.

Usando o mapa da jornada do paciente e o esboço dos processos das etapas 1 e 2, determine quais membros da equipe DEVEM acompanhar determinadas etapas. Por exemplo; o médico DEVE ter a palavra final sobre diagnóstico e prescrição. Em seguida, determine quais etapas podem ser consolidadas como uma mesma responsabilidade e, como tal, atribuídas a uma pessoa específica.

Esta etapa garante que todas as tarefas do fluxo de trabalho do consultório médico sejam não apenas realizadas, mas também que a realização seja eficiente, sem sobreposições e lacunas.

Também garante que todos saibam quais são suas responsabilidades específicas, o que é essencial para reforçar as metas e expectativas para essas responsabilidades.

Sempre importante lembrar que em consultório menores, o médico muitas vezes pode ter uma tendência a acumular muitas funções, cuidando sozinho de toda a parte administrativa, por exemplo, enquanto poderia treinar pessoas para quem possa [delegar essas funções](#), mantendo seu maior foco no atendimento ao paciente, que só ele pode prestar.

## **Etapa 5: definir expectativas e metas**

Embora essa etapa possa parecer simples, é essencial manter a consistência e a conformidade dentro de seu consultório.

Depois que as funções e responsabilidades forem estabelecidas, estabeleça também algumas regras básicas para cada uma dessas funções. Isso define o padrão para os processos do fluxo de trabalho do consultório e ajuda cada membro da equipe a manter suas funções em ordem.

Duas coisas a considerar ao estabelecer essas metas e expectativas:

- Documente as expectativas específicas e as responsabilidades reais de cada função.
- Torne o processo de alcance das metas divertido com algum jogo simples.

(Ou seja, forneça uma recompensa por um número específico de faturamentos de convênio aprovados sem gerar glosas. Ou instale uma recompensa abrangente por uma redução de 1% por trimestre no número de faltas dos pacientes.)

## **Etapa 6: executar e revisar**

Depois que o novo fluxo de trabalho do consultório médico estiver documentado e distribuído, vá em frente e coloque-o em prática. Certifique-se de agendar revisões regulares de desempenho para garantir que o novo fluxo de trabalho esteja sendo seguido e com o desempenho esperado.

Caso contrário, repita as etapas 1 e 2 para garantir que seus pacientes e ferramentas estejam onde precisam estar.

...

## **Um fluxo de trabalho simplificado para consultórios médicos fica a apenas 6 passos**

Embora ter um fluxo de trabalho otimizado seja essencial para a eficiência, a produtividade e a experiência do paciente, não é difícil alcançá-lo. Siga as etapas de 1 a 6 acima e verá como pode melhorar seus processos internos e atender melhor aos pacientes durante toda a jornada do atendimento médico.

...

Um software médico completo e com ferramentas que oferecem praticidade e agilidade para os processos do consultório será indispensável para melhorar seu fluxo de trabalho.

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:**

"Como melhorar o fluxo de trabalho do seu consultório médico em 6 etapas " -  
**HiDoctor® Blog**

**Centralx®**