

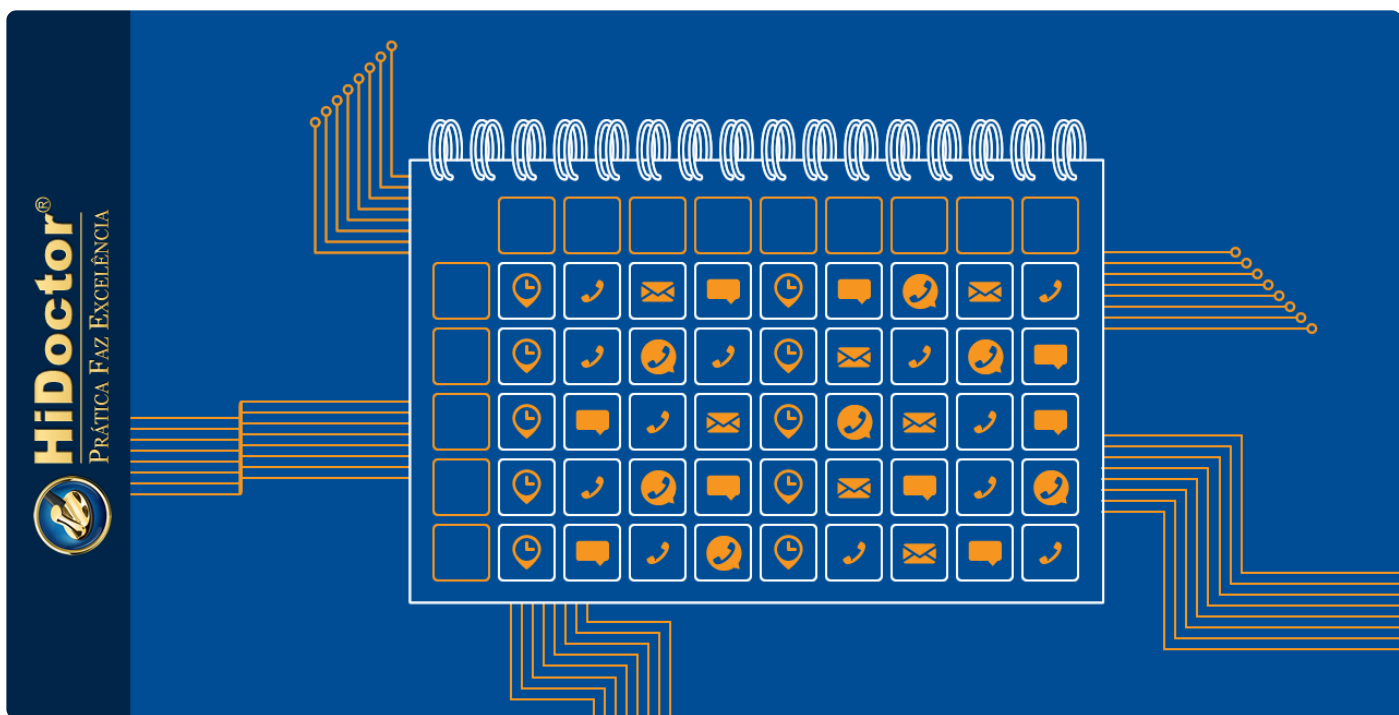
Adotando a tecnologia para melhorar o processo de agendamento de pacientes

Os processos de agendamento do paciente em uma clínica ou consultório são uma grande parte da [experiência do paciente](#) e contribuem para a satisfação geral. De acordo com um estudo^[1], "experiências positivas de atendimento ao paciente estão associadas a uma maior adesão aos cuidados recomendados, melhores cuidados clínicos e resultados de qualidade dos cuidados de saúde."

Quando os pacientes não conseguem obter consultas quando precisam ou passam por longos tempos de espera, é provável que procurem atendimento em outro lugar ou, pior, não procurem atendimento algum – levando a resultados negativos para a saúde e redução de receita para seu consultório.

Em outras palavras, a maneira como o agendamento do paciente é tratado em seu consultório tem um impacto direto nos resultados de saúde e nos resultados financeiros. Além disso, ter um processo de agendamento de pacientes perfeito melhora sua reputação com os pacientes, que estarão mais propensos a recomendar seu consultório a amigos e familiares.

Felizmente, existem ferramentas que podem tornar o [agendamento](#) uma experiência tranquila e agradável para os pacientes, ao mesmo tempo que minimiza a carga de trabalho de sua equipe. Veja algumas tecnologias que você pode implementar.



1. Agenda eletrônica

Para desfrutar das diversas ferramentas tecnológicas que otimizam o agendamento de pacientes em um consultório médico, a primeira tecnologia que deve ser adotada é uma **agenda eletrônica** para controlar e organizar a marcação de consultas. O processo de agendamento realizado em agendas de papel, com anotações à mão, não é eficiente nem organizado, e ainda apresenta grandes chances de erros e confusões nos agendamentos, prejudicando a experiência e a satisfação dos pacientes.

Uma agenda eletrônica completa, principalmente quando integrada ao software médico do consultório, irá organizar os agendamentos, tornar o processo eficiente, automatizar tarefas repetitivas e possibilitará o uso de outras funcionalidades integradas para elevar o agendamento em seu consultório ao próximo nível.

2. Agendamento online

Seu consultório deve dar aos pacientes a capacidade de marcar ou solicitar consultas online. O agendamento online permite que os pacientes analisem todos os horários disponíveis e escolham aqueles que são mais convenientes para eles (o que ajuda muito a reduzir as faltas).

Você pode oferecer o **agendamento online** em seu site e em outros sistemas online, mas o ideal é um serviço que funcione integrado à agenda eletrônica do consultório. Nem todos os pacientes farão os agendamentos online, por isso a importância de que as

marcações por telefone sejam sincronizadas com as solicitações online, evitando sobreposição de compromissos.

Ainda outra vantagem é que o agendamento online permite aos pacientes fazer o pré-cadastro online, informando seus dados pessoais e alguns dados de saúde importantes. Esses dados serão automaticamente importados para o software médico integrado, o que agiliza o check-in do paciente no momento que chega ao consultório para a consulta.

3. Sistemas automatizados de lembretes e confirmação de compromissos

Os sistemas de lembretes automáticos enviam [lembretes de compromissos](#) por e-mail aos pacientes em horários pré-agendados. Incorporar essa funcionalidade na rotina do consultório é essencial para eliminar as faltas, pois elas resultam em piores resultados de saúde para os pacientes, afetam seu fluxo de trabalho organizacional e impedem sua capacidade de fornecer cuidados de saúde com eficiência ideal. Além disso, os lembretes automatizados de compromissos liberam um tempo precioso que você e sua equipe teriam gasto manualmente enviando mensagens de texto ou ligando para os pacientes para lembrá-los de seus compromissos.

Além dos lembretes por e-mail, implementar um processo de [confirmação das consultas](#) por mensagem de texto, solicitando uma resposta efetiva dos pacientes sobre a presença no compromisso agendado, diminui ainda mais as faltas e ainda dá à secretária tempo hábil de tentar preencher eventuais horários ociosos que surjam em razão de pacientes que respondem solicitando remarcação em uma nova data.

A *Medical Group Management Association* relata que 88% das organizações de saúde nos Estados Unidos já usam lembretes automatizados de compromissos e que seu uso nos consultórios médicos resulta em maior receita, menores taxas de faltas às consultas, melhor adesão do paciente e maior capacidade de atendimento. Interessante observar que, ao configurar seus lembretes automáticos, você deve dar aos pacientes opções de cancelamento e remarcação.

4. Funcionalidades para agilidade e eficiência

Algumas [funcionalidades simples](#) oferecidas na agenda eletrônica podem trazer uma grande economia de tempo para a secretária, aumentando a eficiência, como:

- Opção para repetição automática de compromissos recorrentes.

- Marcação do status da consulta e do tempo de espera do paciente na agenda.
- Botão para pular rapidamente para o próximo horário disponível na agenda.
- Indicação visual na agenda dos compromissos que já foram confirmados pelos pacientes.
- Fila de adiantamento de consultas, para facilitar a priorização quando surgirem horários vagos.
- Programação dos horários da agenda definindo horários específicos para diferentes tipos de compromisso, melhorando a organização.
- Disponibilidade de campo específico para realizar anotações e observações relativos à agenda do dia ou a um compromisso específico.
- Bloqueio de horários em casos de férias ou abstenções do médico, evitando que consultas sejam agendadas por engano para tais dias e horários.

Dicas bônus

Estabeleça uma política de agendamento

Seu consultório deve desenvolver uma política de agendamento e comunicá-la aos pacientes. A política pode conter detalhes como o que acontece quando eles faltam a compromissos ou cancelam menos de 24 horas antes, e eventuais taxas ou consequências do não comparecimento, se houver. A política deve ser comunicada aos pacientes no momento do agendamento, através de um e-mail de boas-vindas enviado a novos pacientes, através do e-mail com o lembrete do compromisso agendado, e também diretamente pela secretária nas marcações por telefone.

Treinamento e orientação da equipe

Sua equipe deve receber treinamento sobre como usar e gerenciar a agenda eletrônica e todas as funcionalidades integradas. Além disso, todos devem estar familiarizados com sua política de agendamento e devem receber ainda orientação sobre a maneira como lidar com os pacientes no dia-a-dia, de acordo com a cultura do consultório.

...

A experiência do paciente começa desde o agendamento, portanto, oferecer facilidades para a marcação, eficiência ao lidar com a recepção, além de oportunidades de

engajamento através dos lembretes e confirmações, são maneiras importantes de garantir a satisfação do paciente desde esse primeiro momento.

Referências

[1] *Transforming Health Care Scheduling and Access: Getting to Now.*, disponível em [National Center for Biotechnology Information](#).

...

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório, e você encontra todas essas funcionalidades citadas e ainda outras na agenda médica integrada. 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:

"Adotando a tecnologia para melhorar o processo de agendamento de pacientes " -
HiDoctor® Blog

Centralx®