

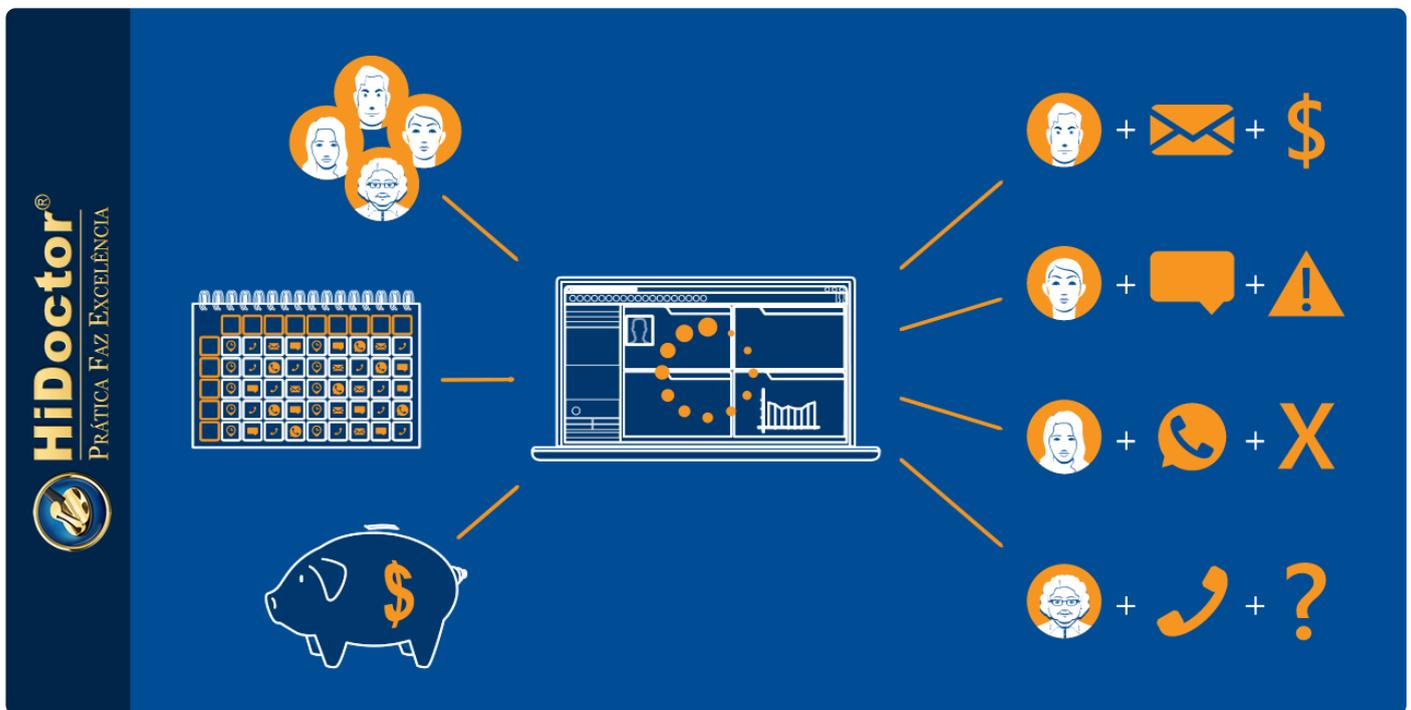
HiDoctor® Blog

Automatize os fluxos de trabalho do consultório para economizar tempo e aumentar a receita

Em meio à rotina diária do consultório médico, em que o telefone toca constantemente e o ciclo de geração de documentos e papelada parece não ter fim, os **fluxos de trabalho tradicionais** podem se tornar uma fonte de desorganização e ineficiência. E não apenas isso, eles também criam uma experiência negativa para o paciente. Nenhum desses cenários é bom para os negócios. Veja alguns números:

- Em média, a equipe perde três horas por dia falando ao telefone^[1]
- Quase 50% do tempo dos médicos é gasto com papelada – em comparação com 27% gasto no atendimento real ao paciente^[2]
- 96% das reclamações dos pacientes são em torno de problemas de atendimento ao cliente e comunicação^[3]
- 67% dos pacientes que se consultam pela primeira vez não voltam devido à falta de acompanhamento e à comunicação deficiente^[1]
- 80% dos pacientes escolhem médicos com base apenas em fatores de conveniência^[4]

Somado a tudo isso, existe a COVID-19. Não há como negar que a pandemia está mudando para sempre a maneira como você administra seu consultório. Os pacientes e a equipe estão preocupados com a segurança agora mais do que nunca e, como resultado, a **telemedicina** e os cuidados sem contato pessoal estão crescendo.



Então, o que isso significa para você?

De modo objetivo: **você precisa automatizar seus fluxos de trabalho.**

Automatizar seus fluxos de trabalho ajudará você e sua equipe a **aproveitarem melhor o tempo** e serem mais eficientes. Você poderá ver mais pacientes e proporcionar a eles uma experiência que atenda (ou até mesmo exceda) suas expectativas. Eles ficarão mais inclinados a voltar para compromissos futuros e recomendar seu consultório aos amigos. E você finalmente terá a possibilidade de fazer coisas para as quais não tinha tempo no passado – como buscar novas maneiras de aumentar sua receita ou fornecer um nível de atendimento ao cliente que você simplesmente não poderia fazer quando todos os processos eram manuais.

Não sabe por onde começar? Veja a seguir o que você pode automatizar, por que você deve fazer isso e como começar.

Quais fluxos de trabalho você pode automatizar

Então, o que você pode realmente automatizar? Confira:

» *Antes da consulta:*

Lembretes de compromissos: para diminuir o número de faltas por esquecimento, é útil configurar o envio automático de um lembrete padrão de consulta agendada para todos os pacientes. Assim, sempre que uma consulta é marcada na agenda, o sistema

automaticamente envia, com uma determinada antecedência, um e-mail lembrando da data e horário marcados.

Confirmações por mensagem de texto: para evitar gastar horas ao telefone, tentando entrar em contato com todos os pacientes agendados do dia para [confirmar a consulta](#), é mais prático e mais eficaz disparar mensagens de texto automáticas para o celular dos pacientes com os dados da consulta e solicitando a confirmação se irão ou não comparecer. Um sistema como esse permite confirmar todos os pacientes do dia com apenas 1 clique, e há maiores chances de que os pacientes respondam, já que uma mensagem é mais conveniente que uma ligação e pode ser vista e respondida em apenas um minuto.

Agendamento online: oferecer a opção de agendamento online permite automatizar todo o processo de marcação, que envolveria tempo da secretária ao telefone, busca de horário na agenda e registro de dados do paciente. Com a agenda online o paciente visualiza os horários disponíveis, seleciona o mais conveniente e já preenche seu próprio cadastro informando os dados pessoais necessários. O trabalho da recepção de responder às solicitações feitas pela agenda online é muito simples e leva apenas poucos segundos, economizando muito tempo. Além disso, o paciente tem a conveniência a mais de poder agendar consultas a qualquer momento, sem depender do horário de funcionamento do consultório para entrar em contato.

Instruções para consulta: se um paciente agendou um procedimento ou exame e houver instruções de preparação (por exemplo, se ele não deve comer 12 horas antes), é possível criar um modelo de texto com as instruções para casos assim e enviá-lo com praticidade para o e-mail do paciente assim que ele realizar o agendamento. Outro exemplo é o envio de instruções para consultas que forem agendadas para realização por [telemedicina](#), orientando os pacientes sobre como será a realização do atendimento.

» *Durante a consulta:*

Modelos de documentos médicos: da mesma forma que é útil salvar textos prontos com instruções a serem enviadas aos pacientes, o mesmo pode ser feito para todos os textos e documentos que são criados durante a consulta do paciente. Assim, para registrar os dados no prontuário eletrônico e emitir receitas e atestados, por exemplo, o médico importa com apenas 1 clique o modelo que deseja utilizar diretamente da [biblioteca do software médico](#) e preenche apenas os dados de saúde específicos do paciente. Pode-se evitar preencher até mesmo alguns dados padrão,

como nome do paciente, data, etc., utilizando macros que são automaticamente substituídas nos documentos criados.

» *Após a consulta:*

Engajamento de pacientes que faltaram: se um paciente não comparecer a uma consulta – seja pessoalmente ou via telemedicina – você pode enviar uma mensagem pronta padronizada de acompanhamento com um link para ele facilmente reagendar a consulta utilizando o agendamento online.

Educação do paciente: após a consulta de um paciente você pode enviar materiais educativos com informações sobre a condição ou tratamento do paciente (incluindo anexos e links para ajudar a transmitir sua mensagem). É simples fazer esse envio já mantendo modelos prontos com informações compiladas sobre as principais condições que atende, e enviando rapidamente para o e-mail do paciente ao final da consulta com um simples clique no prontuário.

Feedback e comentários: envie também após a consulta uma pesquisa de satisfação rápida e personalize as respostas com base na pontuação. Você pode até enviar um link para eles escreverem avaliações online em seu site ou perfil.

Você pode automatizar todos esses pontos de contato, seja uma consulta presencial ou via telemedicina. Assim, [padronizando a comunicação](#) independente do modelo de consulta, você não precisará ter dois fluxos de trabalho diferentes para gerenciar.

» *E você também pode automatizar a comunicação entre compromissos. Por exemplo:*

Respostas automáticas fora do horário comercial: se um paciente entrar em contato com você fora do horário comercial normal, você pode automatizar uma mensagem que informe o horário de funcionamento do consultório e também forneça informações sobre serviços de emergência, além de informar quando ele pode esperar um retorno. Isso pode ser feito tanto para contatos por telefone e também por WhatsApp, por exemplo.

Essas automações terão um grande impacto em sua produtividade, e você pode planejar as mensagens automáticas para manterem uma linguagem empática e acolhedora, além de usar macros para sempre incluir o nome do paciente nas comunicações, de modo a não ficar algo muito impessoal e robótico.

E isso não é tudo. A seguir você confere como [fluxos de trabalho](#) automatizados podem impulsionar também seus resultados financeiros.

Por que você deve automatizar seus fluxos de trabalho

Considerando todos os benefícios, a automação dos fluxos de trabalho acaba gerando mais receita para seu consultório. Veja como:

Mais tempo para ver mais pacientes

Você terá processos mais eficientes e organizados durante os atendimentos, com registro de dados mais ágil e melhor aproveitamento do tempo da consulta. Além disso, terá uma [recepção menos sobrecarregada](#), com menor volume de ligações e focada em manter a agenda cheia. Com essa melhor gestão do tempo disponível em um dia, é possível atender mais pacientes, sem comprometer em nada a excelência do atendimento e a atenção ao paciente.

Mais eficiência para sua equipe

Com os processos repetitivos automatizados, a equipe pode focar nas tarefas administrativas mais trabalhosas e que requerem atenção mais dedicada, e que fazem toda diferença para o sucesso financeiro do consultório, como cuidar do faturamento de convênios, do lançamento de dados financeiros, etc.

Reduza faltas e atrasos

Com lembretes de compromissos e confirmações mais eficazes, você pode ter certeza de que seus pacientes realmente receberão os lembretes – e poderão confirmar ou remarcar as consultas com mais facilidade, garantindo uma [agenda sem espaços ociosos](#) que significariam receita reduzida.

Obtenha mais avaliações positivas

Quando os pacientes têm uma experiência personalizada que é segura e conveniente, eles querem voltar para consultas de acompanhamento e é mais provável que deixem uma avaliação positiva e/ou recomendem seu consultório para amigos e familiares. Esse tipo de boca a boca é um marketing extremamente eficaz – na verdade, 94% dos pacientes usam avaliações online para escolher seus médicos, com a maioria deles usando as avaliações como o primeiro passo em sua pesquisa. Nem é preciso dizer que, quando a incrível experiência do paciente ajudar a melhorar sua reputação online, você terá mais [pacientes novos](#). E, claro, você terá tempo para atendê-los.

Como automatizar seus fluxos de trabalho

Automatização, em primeiro lugar, significa tecnologia. A principal ferramenta que um consultório pode dispor não apenas para automatizar tarefas, como também para atender a todas as necessidades a nível clínico e administrativo, é um software médico completo.

O [software ideal](#) poderá automatizar todos os fluxos de trabalho citados anteriormente, com envio de lembretes, confirmações por SMS, agendamento online, biblioteca de textos integrada ao prontuário, envio prático de e-mails individuais ou para grupos de pacientes, entre outras possibilidades.

O melhor de tudo, em um [software completo](#) é possível centralizar todos os processos e informações do consultório em uma única ferramenta, que integra todas as funcionalidades para garantir facilidade de uso, praticidade nos registros e perfeita organização dos dados. O resultado é o máximo de eficiência e produtividade que garantem excelência no atendimento médico e ótimos resultados para o consultório.

Referências

[1] *Dados baseados em pesquisa interna realizada pela Klara.*

[2] *Allocation of Physician Time in Ambulatory Practice: A Time and Motion Study in 4 Specialties*, disponível em [Annals of Internal Medicine](#).

[3] *96 Percent of Online Complaints About Doctors Fault Customer Service*, disponível em [Vanguard Communications](#).

[4] *2019 Healthcare Consumer Trends Report*, disponível em [NRC Health](#).

...

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®

Centralx®