

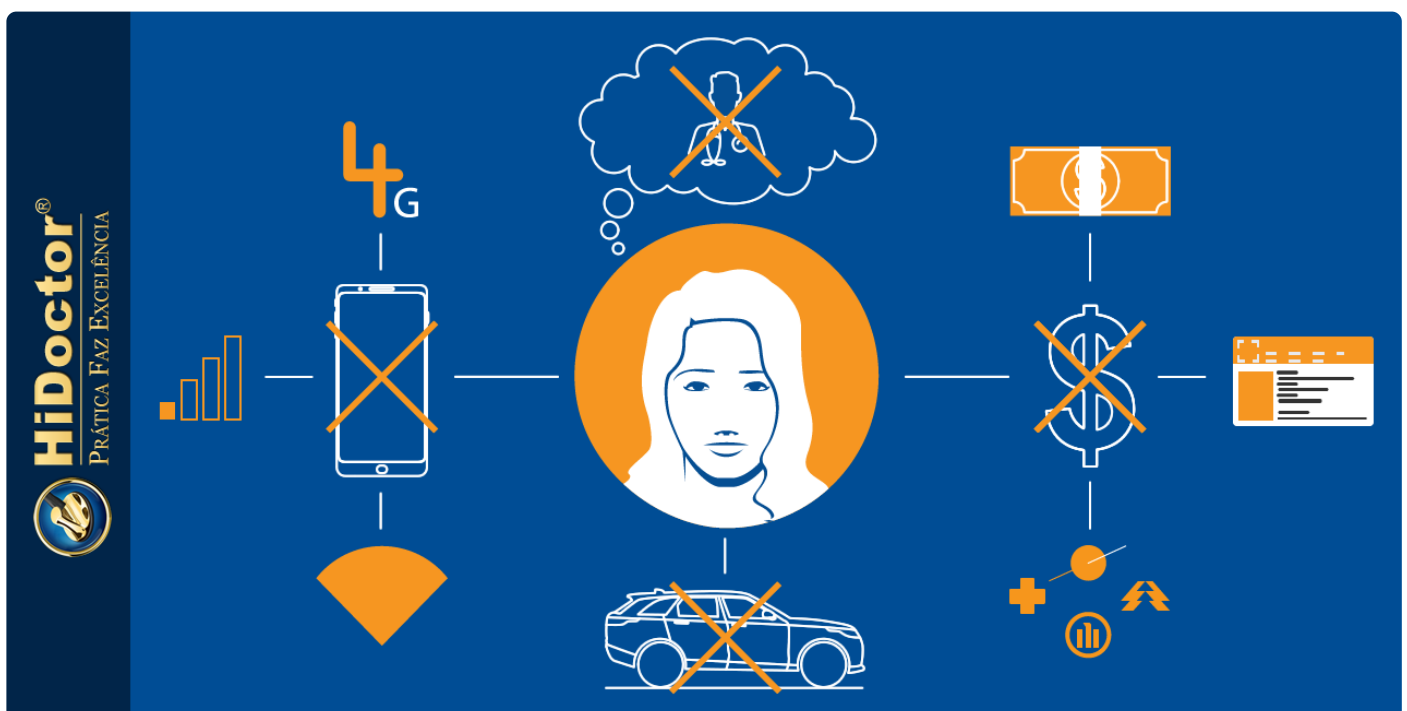
HiDoctor® Blog

5 razões pelas quais os pacientes não comparecem às consultas médicas

O não comparecimento de pacientes é uma receita inequívoca para aumento de custos. De acordo com um estudo, o setor de saúde nos Estados Unidos perde cerca de US\$ 150 bilhões com o não comparecimento de pacientes todos os anos. Isso equivale a cerca de US\$ 200 em copagamentos, reembolsos e despesas gerais para cada espaço de tempo de uma hora não preenchido na agenda. E pelo que observamos dos relatos de médicos e clínicas no Brasil, a situação por aqui é bem similar, com as faltas sendo um problema recorrente.

Os médicos estão sempre se esforçando para **evitar as faltas**. Eles planejam e implementam estratégias que ajudam a reduzir o número de faltas em seu consultório. No entanto, algumas dessas táticas não são amigáveis, como reserva dupla e cobrança de taxas. O que é fundamental é que os profissionais de saúde se coloquem no lugar dos pacientes para entender por que eles faltaram à consulta. Portanto, embora as faltas sejam certamente irritantes e caras, mostrar empatia para com a situação dos pacientes pode levar os médicos a encontrar melhores soluções para as faltas.

Veja cinco dos motivos mais comuns para o não comparecimentos de pacientes e como você pode lidar com cada situação:



1. Os pacientes têm dificuldades de transporte para chegar ao consultório

A maioria dos pacientes tem que faltar às consultas de má vontade porque não conseguiram transporte para chegar ao consultório. Nos Estados Unidos, estudos indicam que até 3,6 milhões de americanos têm que desistir de suas consultas todos os anos devido à falta de meios de transporte. Ajudaria se você estivesse ciente de que seus pacientes podem depender de transporte público para se locomover, e que uma linha regular de ônibus pode estar paralisada. Ou eles podem estar se deslocando pelo metrô e pode haver um atraso lá. Ou talvez um amigo que havia prometido uma carona tenha desistido no último momento.

O que pode ser feito para amenizar essa situação? Você pode [planejar seus horários](#) para ter uma tolerância maior aos eventuais atrasos dos pacientes, de modo que eles não percam a consulta caso acabem se atrasando devido a problemas de transporte. Outras soluções possíveis envolvem a escolha bem planejada do [local do consultório](#) antes de abri-lo, para que seja de fácil acesso através de diferentes meios de transporte, evitando que as faltas por esse motivo ocorram no futuro. Também se muitos de seus pacientes vão às consultas de carro, mas tem problemas para estacionar em local próximo, você pode considerar uma parceria com algum estacionamento da área para facilitar que seus pacientes consigam vaga.

2. Os pacientes esquecem a consulta

Isso é particularmente verdadeiro quando as consultas são agendadas para semanas ou meses depois. Os pacientes podem facilmente esquecer que têm uma consulta quando elas são agendadas com tanta antecedência.

Esse problema talvez seja um dos mais fáceis de resolver. Para evitá-lo, é crucial enviar [lembretes de compromissos](#) e realizar a [confirmação da consulta](#) no mesmo dia ou no dia anterior ao agendamento. Os médicos podem usar o software médico para enviar e-mails automatizados com o lembrete da consulta para os pacientes alguns dias antes da data marcada. As confirmações também são facilitadas pelo software médico, podendo ser feitas com o disparo de [mensagens de texto](#) para o celular de todos os pacientes agendados do dia com apenas um clique, e possibilitando que eles respondam se irão comparecer com facilidade. Esses recursos, quando funcionam integrados ao seu software médico, contribuem muito para reduzir as faltas, e sem gerar trabalho adicional para a equipe da recepção.

3. Os pacientes não conseguem contato através do telefone

Pode ser o caso de o paciente desejar reagendar sua consulta ou informar ao consultório sobre o cancelamento de última hora, mas não conseguir contato através do telefone. As linhas telefônicas do consultório podem estar ocupadas, ou talvez o paciente só tenha disponibilidade para fazer a ligação em horários em que não há ninguém no consultório para atender o telefone.

Para combater isso, o médico pode recorrer a um sistema de [agendamento online de consultas](#). O agendamento online permite que os pacientes visualizem os horários disponíveis e façam a escolha de acordo com sua conveniência. Da mesma forma, caso precisem cancelar ou remarcar a consulta, eles podem fazer isso com facilidade acessando o sistema online. Os médicos podem reduzir significativamente as faltas de pacientes por meio do agendamento automatizado, enquanto a carga de trabalho sobre a equipe da recepção também é consideravelmente reduzida. Então, é tecnicamente uma vitória para todos.

4. Mentalidade do paciente: “não é nada demais”

Infelizmente, muitos pacientes não entendem as ramificações de uma consulta perdida para o consultório médico. Para eles, não é grande coisa se não comparecerem ao compromisso; eles talvez possam fazer isso mais tarde e em um momento mais conveniente.

Em tal situação, é aconselhável que os médicos eduquem seus pacientes sobre o [impacto financeiro de uma falta para o consultório](#), bem como os impactos negativos sobre outros pacientes que procuram atendimento. É como educar seus pacientes sobre a importância da adesão à medicação. Essas informações devem ser passadas no momento em que o paciente realiza um agendamento, sendo uma boa ideia enviar um material atrativo para o e-mail ou celular do paciente.

5. Os pacientes têm poucos recursos financeiros

O custo dos cuidados de saúde está aumentando consideravelmente e não será nenhuma surpresa se seus pacientes não puderem pagar as despesas do próprio bolso para procurar atendimento. Isso pode colocar os pacientes em uma situação embaraçosa de escolher entre receber cuidados e cumprir outras responsabilidades financeiras.

A solução então é fazer com que os pacientes entendam como funcionam seus convênios de saúde. Ajude-os a saber quanto eles serão cobrados por um serviço específico e quanto desse valor o convênio cobre ou reembolsa. Além disso, ensine-os sobre quais cuidados precisam com urgência e quais podem atrasar. Isso os ajudará a se sentirem obrigados a levar as consultas mais a sério e a priorizar o atendimento em relação a outras responsabilidades.

...

Não há solução mágica para eliminar as faltas. No entanto, mostrando empatia para com seus pacientes e **aproveitando a tecnologia** em seu consultório, você pode reduzir consideravelmente a incidência dos não comparecimentos.

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório e oferece ferramentas para auxiliar na retenção dos pacientes e na redução das faltas. 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:

"5 razões pelas quais os pacientes não comparecem às consultas médicas" -

HiDoctor® Blog

Centralx®