

Utilizando o agendamento online para iniciar uma experiência positiva do paciente

Os pacientes da Geração Y, conhecidos como *Millennials*, não têm muito em comum com os pacientes da Geração Z, mas há uma coisa com a qual **pacientes de ambas as gerações** irão concordar – pegar o telefone para fazer uma ligação é algo estranho e até mesmo um indutor de ansiedade.

E quando se trata de serviços de saúde, fazer uma ligação para realizar tarefas básicas – como marcar uma consulta e confirmá-la – consome um tempo desnecessário tanto dos pacientes, quanto dos funcionários das clínicas e consultórios.

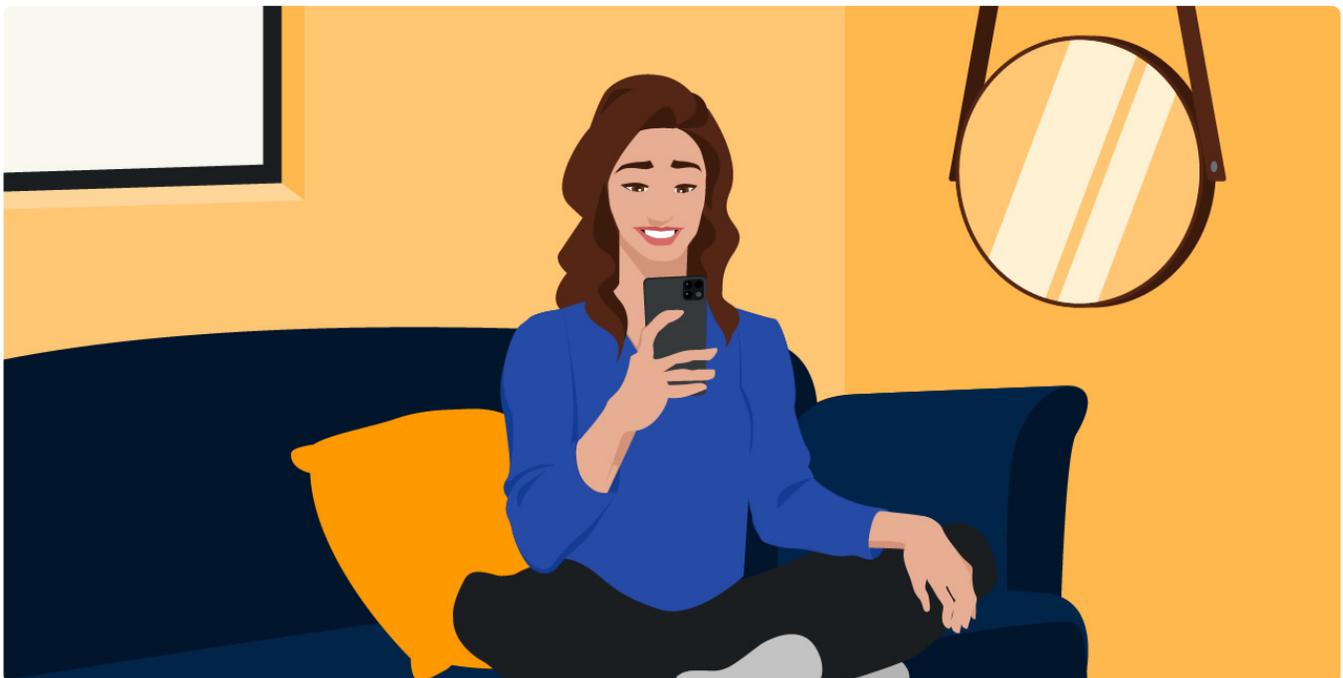
Por isso é importante para qualquer consultório ou clínica médica considerar a digitalização dessas tarefas importantes, mas que podem ser otimizadas com tanta facilidade.

Atualmente, os pacientes estão decidindo com qual médico marcar uma consulta a partir do que podem encontrar por meio de pesquisas na internet, independentemente da especialidade.

Utilizar das tecnologias atuais, que oferecem oportunidades para o **engajamento do paciente**, como perfis em diretórios online e redes sociais, bem como um site médico próprio, são maneiras fantásticas de atrair novos pacientes para conhecerem sobre você e seu consultório.

E, após encontrá-lo, o que pode ajudar para que os pacientes se decidam por marcar uma consulta?

Disponibilizar uma maneira para o paciente marcar com praticidade um compromisso, através de uma ferramenta de agendamento online. Assim o paciente não precisa se preocupar em pegar o telefone, ou conferir o horário de funcionamento para entrar em contato.



Mesmo que o paciente em questão não seja um paciente novo, estudos mostram que mais de 68% dos pacientes são mais propensos a escolher e permanecer com um médico que oferece a flexibilidade de agendar, alterar e cancelar compromissos online.

Os [benefícios do agendamento online](#) são expansivos e incluem:

1. Remove o fardo do agendamento por telefone

- Os pacientes podem marcar suas consultas de acordo com sua própria disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem ter que depender do horário de funcionamento do consultório para fazer o agendamento.
- Os pacientes não precisam mais ficar em espera no telefone, ouvindo músicas repetitivas, enquanto aguardam sua vez de serem atendidos para marcar a consulta.
- A equipe da recepção pode poupar mais de duas horas que seriam gastas ao telefone por dia usando o agendamento online. Isso se baseia na média de um telefonema para agendar uma consulta, que dura mais de oito minutos^[1] – com o consultório atendendo pelo menos 20 pacientes por dia.

2. Incita novos pacientes a marcar uma consulta em sua clínica ou consultório

- Não há como negar – quase tudo hoje em dia é feito online, e fornecer uma experiência de agendamento moderna atrai clientes novos e recorrentes à sua clínica.
- As pessoas querem opções e, em vez de uma recepcionista oferecer apenas um dia e hora para marcar uma consulta, os clientes em potencial podem ver uma variedade de dias e horários para escolher. Isso fornece a eles a possibilidade de escolher o melhor momento para a consulta, que se encaixe em sua rotina e em seus outros compromissos, o que significa que eles serão mais propensos a comparecer à consulta marcada.

3. Permite que os consultórios funcionem com mais eficiência

- Os consultórios podem utilizar uma ferramenta de agendamento online que funcione [integrada ao software médico](#), para atualização automática dos horários disponíveis.

- O agendamento online pode ser facilmente divulgado para os pacientes, através de SMS, e-mail, apps de mensagens, no site do consultório, e mesmo nas redes sociais, para que os pacientes acessem facilmente a agenda online com apenas 1 clique.
- Os consultórios que oferecem agendamento online geralmente apresentam uma redução na carga de trabalho sobre a equipe, no tempo de espera do paciente e nas faltas, de acordo com um estudo publicado no *Journal of Medical Internet Research*.

Obtenha o máximo de benefícios com a integração do agendamento online a outras tecnologias

Para construir ainda mais uma experiência positiva para funcionários e pacientes, faça uso do [agendamento online](#) integrado ao software médico, expandindo assim seus benefícios.

Trabalhando em conjunto com o software médico, a solicitação de agendamento realizada online aparece diretamente na agenda do software, facilitando para que a equipe da recepção responda à solicitação.

Além disso, ao aceitar uma solicitação, é possível já importar automaticamente os dados do paciente para o prontuário eletrônico, criando sua ficha com todos os dados que o próprio paciente preencheu no momento da solicitação de agendamento (nome, idade, número de telefone, etc.). Isso simplifica ainda mais os esforços de atendimento.

Ao permitir que os pacientes marquem consultas e informem seus dados cadastrais no conforto de suas próprias casas, os pacientes podem ver facilmente como o consultório é eficiente e completo antes mesmo de entrarem no estabelecimento!

Para completar a jornada de agendamento online de um paciente, ofereça lembretes automatizados da consulta

Todos nós sabemos que o tempo de um médico é incrivelmente valioso, e situações como [faltas dos pacientes às consultas marcadas](#) apenas impedem os médicos de maximizarem seu tempo. Essas situações também criam ineficiências no fluxo de trabalho.

Ao fornecer agendamento online, como mencionado anteriormente, os pacientes podem escolher o horário que funciona melhor para eles. No entanto, muitas vezes os pacientes precisam de uma camada extra de responsabilidade para que não acabem perdendo a consulta, seja por esquecimento ou outros motivos.

A melhor maneira de resolver esse problema incômodo e garantir que os pacientes compareçam à consulta é enviar **lembretes automáticos** por mensagem de texto e e-mail em horários específicos antes da consulta. Estudos mostram que os lembretes de compromissos automatizados ajudam a reduzir as faltas em até 38%^[2].



Seus clientes com certeza já passaram diversas vezes pela situação de ser ver rezando para que não sejam colocados em espera, ou se deparem com uma linha telefônica ocupada ao tentar marcar uma consulta com um médico.

Como a agenda deles (e a sua) está mais ocupada do que nunca, e devido à concorrência e ao dinheiro extra que os pacientes estão gastando em serviços de saúde atualmente, **simplificar o processo de agendamento em seu consultório economizará tempo para seus pacientes e também para sua equipe.**

O HiDoctor® oferece **agendamento online integrado ao software médico**, junto com todas as outras funcionalidades essenciais para que você ofereça a melhor experiência de atendimento aos seus pacientes.

O **HiDoctor®** é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. 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®

Referências

[1] *Patient Engagement: Digital self-scheduling set to explode in healthcare over the next five years*, disponível em [Accenture](#).

[2] *Effectiveness of mobile-phone short message service (SMS) reminders for ophthalmology outpatient appointments: Observational study*, disponível em [BMC Ophthalmology](#).

Artigo original disponível em:

"Utilizando o agendamento online para iniciar uma experiência positiva do paciente" - HiDoctor®

Blog