

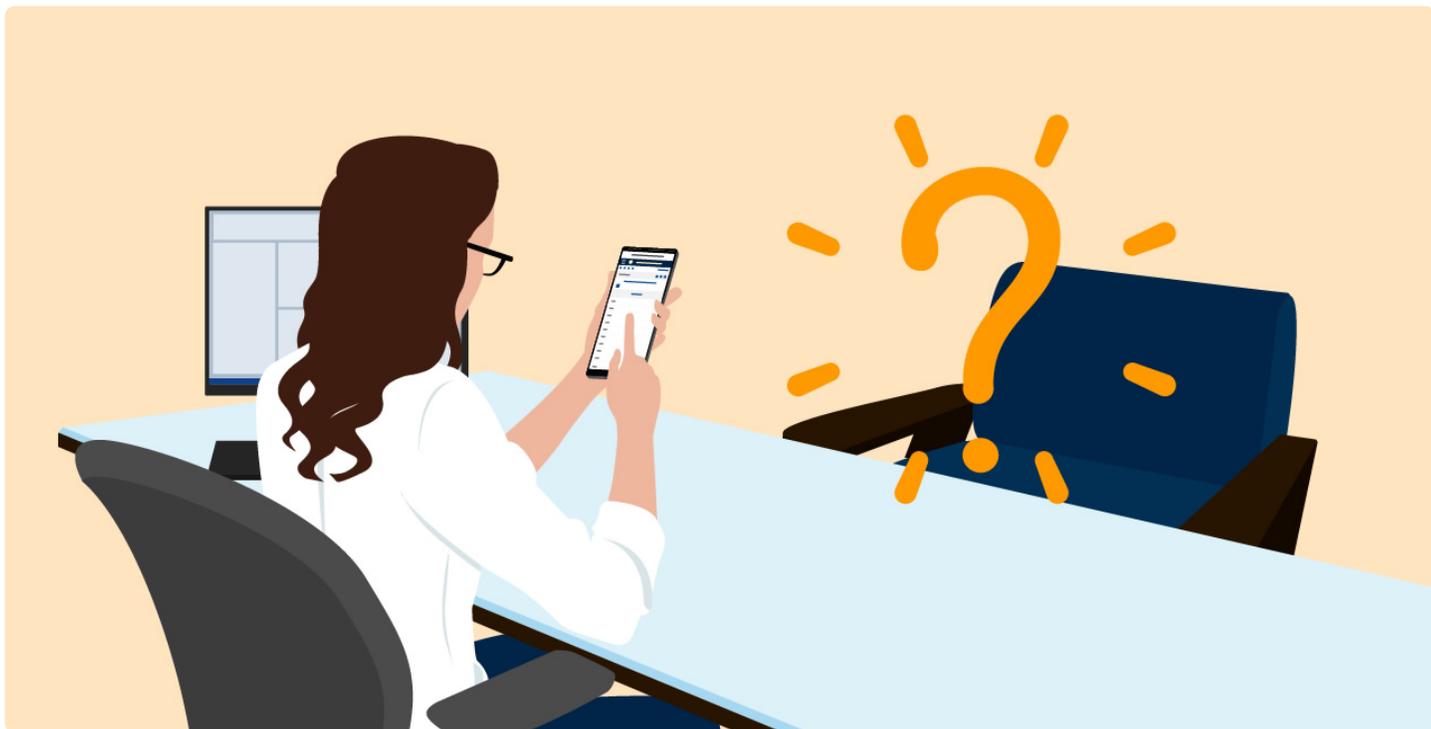
# Faltas no consultório: recupere os pacientes que não compareceram às consultas

Muito se fala sobre os efeitos econômicos das faltas dos pacientes às consultas no sistema de saúde. Um estudo descobriu que os não comparecimentos custam ao sistema de saúde dos EUA mais de US\$ 150 bilhões por ano e aos médicos individuais uma média de US\$ 200 por horário de atendimento não utilizado. Afinal, independentemente dos pacientes aparecerem ou não, as organizações de saúde e os consultórios médicos ainda precisam pagar suas equipes e cobrir despesas como aluguel e custo de equipamento.

Mas acima e além das implicações econômicas, as faltas têm um impacto direto na saúde dos indivíduos. Quando os pacientes faltam às consultas, a continuidade do cuidado é interrompida. A eficácia da medicação não pode ser monitorada regularmente. Serviços preventivos e exames podem não ser realizados em tempo hábil. Doenças agudas são mais propensas a não serem tratadas e se tornarem condições crônicas com complicações. Em suma, faltar a um compromisso pode ser gravemente prejudicial à saúde.

Nesse contexto, de [implicações importantes das faltas](#) não apenas para o consultório, mas principalmente para os pacientes, pode ser interessante implantar estratégias para recuperar pacientes que não compareceram a uma consulta.

Confira a seguir como pacientes faltosos podem ser recuperados e, de bônus, veja a melhor dica para evitar as faltas em primeiro lugar!



## Avalie os motivos que levam os pacientes a faltarem

Embora as faltas sejam um problema para qualquer consultório, mostrar empatia com a situação dos pacientes pode levar os médicos a encontrar melhores soluções para essa questão. Cinco dos motivos mais comuns para o não comparecimento de pacientes incluem:

1. Dificuldades de transporte para chegar ao consultório
2. Esquecimento da consulta
3. Dificuldade de contato com o consultório através do telefone
4. Mentalidade do paciente: “não é nada demais”
5. Questões financeiras

Para todos esses motivos, há soluções possíveis para tanto evitar que as faltas ocorram, como recuperar os pacientes após terem faltado.

[Clicando aqui você confere as soluções!](#)

## Entre em contato com os pacientes, demonstrando empatia e humanismo

Os motivos acima são algumas possibilidades que levam ao não comparecimento de um paciente. Porém, a única maneira de saber ao certo o que levou cada paciente individual a faltar é entrando em contato com eles. No dia seguinte ao não comparecimento, a recepção pode fazer o trabalho de contatar os pacientes, por ligação ou mensagem, e conversar sobre a consulta perdida, buscando entender as razões e possivelmente levar os pacientes a [marcarem um novo horário](#).

Nesse contato, o mais importante é demonstrar empatia e humanismo. O paciente deve compreender e sentir que o contato é no intuito de ajudá-lo, para que mantenha seus cuidados de saúde. A secretária deve demonstrar preocupação e oferecer soluções para que o paciente consiga dar continuidade aos seus cuidados, de acordo com o motivo da falta que o paciente tenha apresentado.

O ponto-chave é evitar que o paciente veja este contato como uma forma de cobrança pela sua falta, como se o consultório estivesse censurando-o ou forçando-o a remarcar. A [escolha de palavras e o tom da conversa](#) irão fazer toda a diferença, e sua equipe deve estar treinada para lidar com esse tipo de situação da forma correta.

## Ofereça opções aos pacientes para remarcarem

Sua chance de recuperar um paciente que faltou é fazendo com que ele remarque o [agendamento perdido](#). Para além de oferecer um novo dia e horário para que ele se consulte, é importante também oferecer uma solução específica que resolva o problema que levou o paciente a faltar ao primeiro compromisso.

Se um paciente afirmou faltar por esquecimento, por exemplo, pergunte qual forma de contato ele prefere para receber [lembrete do agendamento](#). Assim o consultório poderá fazer uma anotação na ficha para sempre enviar as mensagens de lembrete e confirmação da consulta através do canal de preferência do paciente, como e-mail, mensagem de texto, WhatsApp ou ligação, aumentando as chances de que ele receba os lembretes enviados.

Em outra situação, se um paciente faltou por não conseguir contato com o consultório para desmarcar previamente, devido a qualquer mudança nos planos, ofereça a esse paciente que utilize uma ferramenta de [agendamento online](#) para marcar suas consultas. Assim ele conseguirá remarcar ou cancelar os compromissos pela internet com praticidade, caso precise, e o consultório fica sabendo da desistência em tempo hábil para tentar preencher o horário ocioso.

## Busque a melhoria constante do atendimento prestado

Oferecer uma [excelente experiência de atendimento](#) no seu consultório, desde o primeiro contato, ajuda a engajar os pacientes, o que por sua vez reduz as chances de que eles faltem às consultas.

[Avalie periodicamente seu fluxo de atendimento e identifique melhorias que podem ser feitas em cada etapa.](#) Se ainda não oferece agendamento online, essa ferramenta pode ser um diferencial para que os pacientes gerenciem melhor os seus agendamentos e não faltem. Se você não faz confirmação das consultas, implantar um modelo para envio de lembretes poderá reduzir as faltas em até 60%. Se o atendimento da recepção não está eficiente como gostaria, oferecer treinamento à equipe pode otimizar o atendimento para causar uma excelente primeira impressão nos pacientes e conquistá-los.

Há sempre espaço para melhorias, por menores que sejam e mesmo quando achamos que já temos um serviço ótimo. Se você está sem ideias de como pode melhorar, quem mais pode ajudá-lo são seus próprios pacientes: [peça feedback](#) a eles após as consultas, e aproveite as sugestões recebidas para manter o consultório sempre em evolução.

## BÔNUS: evite as faltas em primeiro lugar!

Recuperar os pacientes que faltaram é importante. Mas, claramente, o ideal é evitar ao máximo as faltas. E o melhor: [reduzir as faltas no consultório](#) é mais fácil do que recuperar os pacientes depois que a falta ocorreu, ainda mais considerando que aquele horário que ficou ocioso foi realmente perdido, mesmo que o paciente remarque depois.

[Para evitar as faltas, a dica de ouro é engajar os pacientes, de todas as formas que puder.](#) Quando for uma primeira consulta, você pode enviar um e-mail de boas vindas e aproveitar para convidar o paciente a segui-lo em suas redes sociais, além de visitar seu site. Quando o paciente se torna um seguidor, aumenta o sentimento de compromisso dele com você e com a consulta marcada.

Enviar lembretes da consulta em diferentes momentos – assim que a consulta é marcada e dois dias antes do compromisso, por exemplo – é uma das melhores formas de garantir que o paciente mantenha o compromisso em mente e se programe de acordo.

Fazer um processo de confirmação, no dia anterior à consulta, solicitando resposta do paciente sobre o comparecimento, é a cartada final para ter certeza (ou quase) que o paciente virá, ou, em caso de negativa na confirmação, ter tempo de preencher o horário com outro paciente.

Estabeleça uma boa comunicação com seu paciente desde o início, [engaje-o da melhor forma possível](#), e com certeza você conseguirá ver a diferença na taxa de comparecimentos do consultório.



As faltas são um problema para muitos consultórios e clínicas, mas não precisam ser. Com as estratégias certas, elas podem não só ser evitadas, como os pacientes faltosos podem ser recuperados e fidelizados, garantindo assim que eles mantenham o devido acompanhamento de seus cuidados de saúde, e que você não sofra os impactos financeiros dos horários ociosos na agenda.

**E para obter esses resultados, sem dúvidas a tecnologia é sua melhor aliada.** Processos digitais e automatizados de agendamento, lembretes e confirmações, como visto acima, são essenciais para manter a agenda cheia.

Com o HiDoctor® você tem acesso a essas ferramentas e muitas outras, que facilitam sua rotina e otimizam a gestão do consultório, maximizando seus resultados.

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®

**Artigo original disponível em:**

["Faltas no consultório: recupere os pacientes que não compareceram às consultas" - HiDoctor®](#)

**Blog**

**Centralx®**