

Removendo o atrito de seu consultório para otimizar a eficiência

Na ciência, o conceito de atrito se refere a uma força que se opõe ao movimento dos corpos. Pode-se dizer, então, que atrito é qualquer processo que remove energia de um sistema ao longo do tempo. Isso faz com que seja necessário a adição de energia adicional a um sistema quando há atrito para mantê-lo se movendo na mesma taxa.

Na área de saúde, eliminar o atrito de consultórios e clínicas permite criar uma experiência mais suave para o paciente.

A introdução de atrito às vezes pode fazer com que as pessoas se comportem de uma certa maneira, como no caso de ter que repetir informações demográficas e de plano de saúde cada vez que o paciente faz uma consulta com seu mesmo médico, ou quando ele sempre se depara com o telefone ocupado ao tentar [agendar uma consulta](#). Isso pode desencorajar os pacientes e impactar a percepção deles sobre o médico e o consultório.



Uma forma interessante de explicar a física do atrito é com a analogia de bater um disco de hóquei com um taco de hóquei com a intenção de mover o disco em direção ao gol.

Suponha que o disco esteja em um campo de grama alta. Cada pancada do taco de hóquei moverá o disco apenas uma pequena distância, já que a grama alta se opõe ao movimento, removendo toda a energia transmitida ao disco.

Em seguida, suponha que a grama no campo foi cortada a apenas alguns centímetros de altura. Cada vez que você acerta o disco, ele avança seis metros ou mais – uma grande melhoria. Com grama mais curta, o disco entra em contato com menos grama, o que significa que ele percorre uma distância maior a cada golpe. Você ainda terá que trabalhar para fazer o disco chegar ao gol, mas alcançará seu objetivo mais rapidamente e com menos esforço do que ao tentar fazê-lo na grama alta.

Agora suponha que você coloque o disco em um lago congelado com gelo liso. O disco percorrerá centenas de metros toda vez que você o acertar, porque o gelo não rouba a energia do disco como a grama alta ou mesmo a grama curta. Como resultado, o disco desliza sem esforço pela superfície.

Ao bater no disco no gelo, você só precisará dar uma boa pancada e o disco navegará em direção ao gol e exigirá muito menos energia, porque você passou de uma superfície de atrito para uma superfície quase sem atrito.

Então, qual é a grande questão aqui e como isso se aplica a um consultório médico? Como dito anteriormente, atrito é qualquer força ou processo que remove energia de um sistema. Na presença de atrito, é necessário continuar adicionando energia a um sistema para mantê-lo se movendo na mesma taxa ao longo do tempo. A menos que energia adicional seja adicionada, o atrito desacelerará qualquer sistema ou processo até que ele pare.

Se você passar de um estado de atrito para um estado sem atrito, aumentará a eficiência do sistema.

Todo consultório médico tem algum atrito. A chave é identificar as áreas onde existe o atrito e, em seguida, experimentar pequenas melhorias ou mudanças incrementais que reduzirão a quantidade de atrito no sistema.

A remoção consistente de pequenas quantidades de atrito ao longo do tempo se acumula em grandes melhorias na qualidade e na eficiência ou, na analogia do hóquei, menos pancadas com o taco para fazer o disco atingir o gol.

A remoção até mesmo de pequenas quantidades de atrito das interações com os pacientes ou das atividades administrativas do consultório pode gerar **grandes melhorias em eficiência e produtividade**.

Você começa identificando os pontos de atrito em seu consultório. Os exemplos podem ser longos tempos de espera para que os pacientes consigam marcar uma consulta ou **longos tempos de espera** na área de recepção antes de serem atendidos pelo médico. Outro ponto de atrito para a

maioria dos consultórios é o processo de cadastro e conferência de dados pessoais a cada compromisso.

Na parte administrativa do consultório, você pode identificar atritos no aumento de contas a receber ou aumento da rotatividade de funcionários.

Todos esses pontos de atrito têm uma solução onde o atrito pode ser removido e menos energia será desperdiçada, resultando em melhoria da satisfação do paciente, melhoria na eficiência e melhoria na produtividade do consultório.



Resumindo: trabalhe para remover o atrito de seu consultório, mesmo que seja apenas uma pequena quantidade. Se você fizer isso, terá **melhores resultados com menos esforço** e seu disco chegará ao gol com menos energia.

Na prática, uma ótima solução para facilitar os mais diversos processos, tornando-os mais práticos, fluidos e eficientes, é com o uso da tecnologia, especialmente um software médico completo que organize todas as atividades da rotina do consultório, desde a recepção, passando pelo atendimento clínico, até a parte de gestão.

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:

["Removendo o atrito de seu consultório para otimizar a eficiência " - HiDoctor® Blog](#)

Centralx®