

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®