

6 dicas para economizar tempo na recepção do consultório ou clínica

O [agendamento eficiente](#) de pacientes é o primeiro passo para administrar uma clínica ou consultório bem-sucedidos. Muitas vezes, também é um dos primeiros pontos de contato que um paciente terá com seu consultório. Mas o agendamento não é tão simples quanto adicionar o nome de alguém à agenda do médico.

Neste texto, examinamos por que o agendamento é tão ineficiente para muitas clínicas e o que você pode fazer para economizar tempo e melhorar a eficiência no futuro.

Continue lendo e saiba mais sobre os benefícios de agilizar o agendamento em seu consultório ou clínica.

Por que o agendamento em clínicas e consultórios pode ser ineficiente e frustrante

No mundo digital de hoje, há muito poucos compromissos ou reservas que as pessoas não podem simplesmente fazer online.

Isso é, até a hora de agendar uma consulta médica. Estima-se que 88% dos pacientes ainda agendam suas consultas inteiramente por telefone. E os pacientes devem se lembrar de ligar durante o horário comercial para entrar em contato com alguém na recepção. Depois de entrar em contato com a clínica, um funcionário do outro lado deve vasculhar manualmente várias agendas para diferentes médicos – e às vezes também locais diferentes – para encontrar a próxima consulta disponível.

Eles transmitem informações sobre os próximos horários das consultas para a pessoa que espera pacientemente no telefone, que então verifica sua própria agenda para ver se esse dia e hora funcionariam. Esse processo vai e volta até que o médico e o paciente encontrem um horário que funcione para ambas as partes.

Esse processo pode ser ainda mais complexo para certos tipos de clínicas. Os médicos de cuidados primários precisam conciliar a disponibilidade no mesmo dia com as demandas dos pacientes que desejam uma consulta o mais rápido possível.

Não comparecimentos ou [atrasos](#) também podem atrapalhar o agendamento e dificultar que as clínicas e consultórios funcionem com níveis ideais de eficiência.



Como melhorar sua eficiência no agendamento e cadastro de pacientes

A boa notícia é que existem opções para **melhorar o agendamento** e a eficiência da recepção, tanto nos métodos que você usa para agendar os pacientes quanto nas tecnologias que podem ajudar a evitar dispendiosas lacunas na agenda ou atrasos no atendimento aos pacientes quando eles chegam ao seu consultório:

1. Deixe os pacientes agendarem online
2. Ofereça mais consultas de telemedicina
3. Agende as consultas em blocos
4. Automatize seus lembretes de compromisso
5. Implemente uma lista de espera para preencher as vagas de última hora
6. Use check-in eletrônico

Uma notícia ainda melhor é que você encontra todas essas opções em uma única solução: o HiDoctor®! Você pode experimentar gratuitamente e conhecer tudo que ele oferece. Clique abaixo e comece agora seu teste na web!

E continue lendo para saber os detalhes sobre cada tópico!

Experimente o HiDoctor®:
teste agora na web
gratuitamente e conheça!

Quero testar

Mais informações: 0800 979 0400



1. Deixe os pacientes agendarem online

Uma pesquisa da *Experian Health* de 2021 descobriu que quase três em cada quatro pacientes (73%) querem poder agendar suas próprias consultas online.

Um sistema de saúde em Montana, EUA, disponibilizou o **agendamento online** como uma alternativa a telefonar para agendar uma consulta. Eles analisaram dados que mostravam que muitos pacientes que foram colocados em espera no telefone ou não puderam fazer uma ligação durante o dia para agendar consultas estavam atrasando seu retorno para atendimento. Quase imediatamente após o lançamento, **cerca de 50% das consultas de pacientes foram agendadas online após o horário normal de funcionamento da recepção para marcações.**

No estudo da *Experian Health*, 93% dos médicos disseram que a experiência do paciente é uma prioridade. A implementação de ferramentas que ajudam os pacientes a agendarem suas próprias consultas no horário e local mais convenientes é uma ótima maneira de começar.

2. Ofereça mais consultas de telemedicina

Você pode não pensar que a **telemedicina** é a resposta para aliviar seus desafios de agendamento, mas ela pode oferecer vários benefícios tanto para os médicos quanto para os pacientes.

Um dos benefícios mais significativos é a capacidade de agendar mais pacientes. Os médicos podem realizar mais consultas ao longo do dia, incluindo a adição de consultas antes ou depois do horário normal da clínica sem adicionar custos indiretos.

As consultas por telemedicina também são convenientes para pacientes que podem não conseguir chegar a uma clínica para uma consulta presencial e adiariam os cuidados necessários porque não podem comparecer pessoalmente.

Estudos mostram que o tempo médio que alguém gasta em uma consulta presencial – contando o tempo de viagem e o tempo de espera – é superior a duas horas. Apenas 20 desses minutos são realmente com o médico.

3. Agende as consultas em blocos

Consultórios bem-sucedidos descobrem que o agendamento em blocos consecutivos pode ajudar a manter uma **agenda completa** ao longo do dia. Em vez de abrir todos os horários ao longo do dia para qualquer tipo de compromisso, agendá-los em blocos pode melhorar a eficiência.

Por exemplo, abrir um bloco de atendimentos presenciais entre 10h e 12h, depois novamente a partir de 13h até às 15h pode ajudá-lo a preencher os horários mais movimentados quando as pessoas querem vir para um compromisso.

O início da manhã e o final da tarde são horários menos populares para as pessoas se consultarem pessoalmente. Muitas pessoas que trabalham querem ir ao escritório e trabalhar um pouco antes de ir para um compromisso. Outras podem não conseguir sair no final da tarde ou ter outros compromissos escolares e familiares que impediriam o atendimento nesse horário.

No entanto, você ainda pode preencher sua agenda criando “blocos” de consultas de telemedicina no início e no final do dia. Essas consultas eliminam o tempo de deslocamento e o tempo de espera na clínica. A conveniência pode deixar as pessoas mais dispostas a reservar os horários menos populares.

Claro, esses horários dos blocos são sugestões, mas **você pode avaliar como é o fluxo no seu consultório e adaptar criando blocos para atendimento presencial e para telemedicina de acordo com seus horários mais ou menos populares.**

As clínicas que abrem horários de telemedicina para o início da manhã ou no final da tarde também podem economizar dinheiro em custos indiretos, fazendo com que a recepção e a equipe clínica cheguem mais tarde, pois os médicos não precisarão de ajuda para receber e fazer check-in de pacientes para consultas de telemedicina.

Ou a equipe pode trabalhar em outras tarefas do consultório, como responder a perguntas de pacientes recebidas por e-mail ou WhatsApp ou revisar os registros financeiros e de faturamento, enquanto os médicos realizam consultas de telemedicina.

Uma **equipe multitarefa**, com mais tempo disponível para realizar diferentes atividades, pode eliminar a necessidade de mais funcionários para funções específicas, porque a equipe existente pode lidar com carga de trabalho adicional após a economia de tempo da recepção proporcionada pelas tecnologias implementadas.

4. Automatize seus lembretes de compromisso

Os **lembretes de compromissos** são uma das maneiras mais fáceis de melhorar a eficiência do agendamento. Clínicas médicas nos EUA, por exemplo, perdem cerca de US\$ 150 bilhões por ano devido a ineficiências de agendamento. Uma parte significativa disso é o não comparecimento às consultas. Estima-se que 5% a 30% dos pacientes não comparecem às suas consultas, e isso custa aos médicos uma média de US\$ 200 por consulta perdida.

Para reduzir as faltas, pesquisas mostram que as clínicas devem enviar lembretes de consultas em uma cadência de 3-3-3: três semanas antes, três dias antes e três horas antes do horário da consulta.

No entanto, muitas clínicas ainda não têm um sistema automatizado para enviar esses lembretes, o que desperdiça muito tempo da equipe no telefone todos os dias.

Lembretes automatizados podem simplificar todo o processo e ajudar os pacientes a **se lembrarem de seus compromissos**. Esses sistemas devem incluir as preferências de comunicação de um paciente por mensagem de texto, e-mail ou telefone. No entanto, pesquisas mostram que mensagens de texto são a maneira mais eficiente e preferida de se comunicar com os pacientes.

Se você tiver check-in eletrônico para pacientes antes da consulta, também poderá usar um dos lembretes para enviar toda a documentação de cadastro para que eles preencham antes da chegada.

5. Implemente uma lista de espera para preencher as vagas de última hora

Quando os pacientes precisam cancelar uma consulta no último minuto, isso custa muito aos médicos em receita perdida. Com os tempos de espera da marcação ao atendimento se estendendo por semanas ou até meses, essas lacunas de última hora também são caras para os pacientes que precisam de atendimento oportuno.

Nas 15 maiores áreas metropolitanas dos EUA, os pacientes esperam mais de 24 dias em média para consultar um médico. Em mercados menores, isso aumenta para 32 dias. Em uma pesquisa da *MGMA*, 61% das clínicas disseram que estão usando uma lista de espera para preencher consultas de última hora, mas o processo pode ser desconexo e difícil se você estiver fazendo isso com planilhas ou à mão.

Sistemas automatizados que podem identificar quando uma consulta fica disponível em pouco tempo e alertar os pacientes na **lista de espera em ordem de prioridade** podem ajudar as clínicas a manterem a agenda preenchida sem ocupar o valioso tempo da equipe.

6. Use check-in eletrônico

O check-in eletrônico pode agilizar seu processo quando os **pacientes chegam** para suas consultas. Isso pode ajudá-lo a encaixar mais pacientes no dia, reduzindo atrasos e gargalos.

Também elimina a entrada manual de dados por sua equipe, que provavelmente está digitando as informações do paciente manualmente, o que pode levar a erros de dados.

Além disso, **o check-in eletrônico melhora a privacidade do paciente**, permitindo que preencham e corrijam qualquer informação no cadastro sem anunciá-la a uma sala inteira de outras pessoas.



Combinando essas 6 estratégias, você verá grande economia de tempo na recepção de seu consultório ou clínica. E o tempo será ainda mais otimizado se todas as ferramentas de que precisa estiverem disponíveis em uma única solução, funcionando integradas e de modo prático.

O HiDoctor® pode oferecer isso a você. Com um **sistema completo de agendamento** e telemedicina integrada, sua recepção poderá alcançar a eficiência desejada, enquanto os pacientes desfrutam de conveniência e excelência na experiência de atendimento.

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.

Experimente e conheça! Clique abaixo e comece agora seu teste gratuito na web!

Experimente o HiDoctor®:
teste agora na web
gratuitamente e conheça!

Quero testar

Mais informações: 0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"6 dicas para economizar tempo na recepção do consultório ou clínica " - **HiDoctor® Blog**

Centralx®