

3 maneiras de melhorar a experiência do paciente quando a consulta atrasa

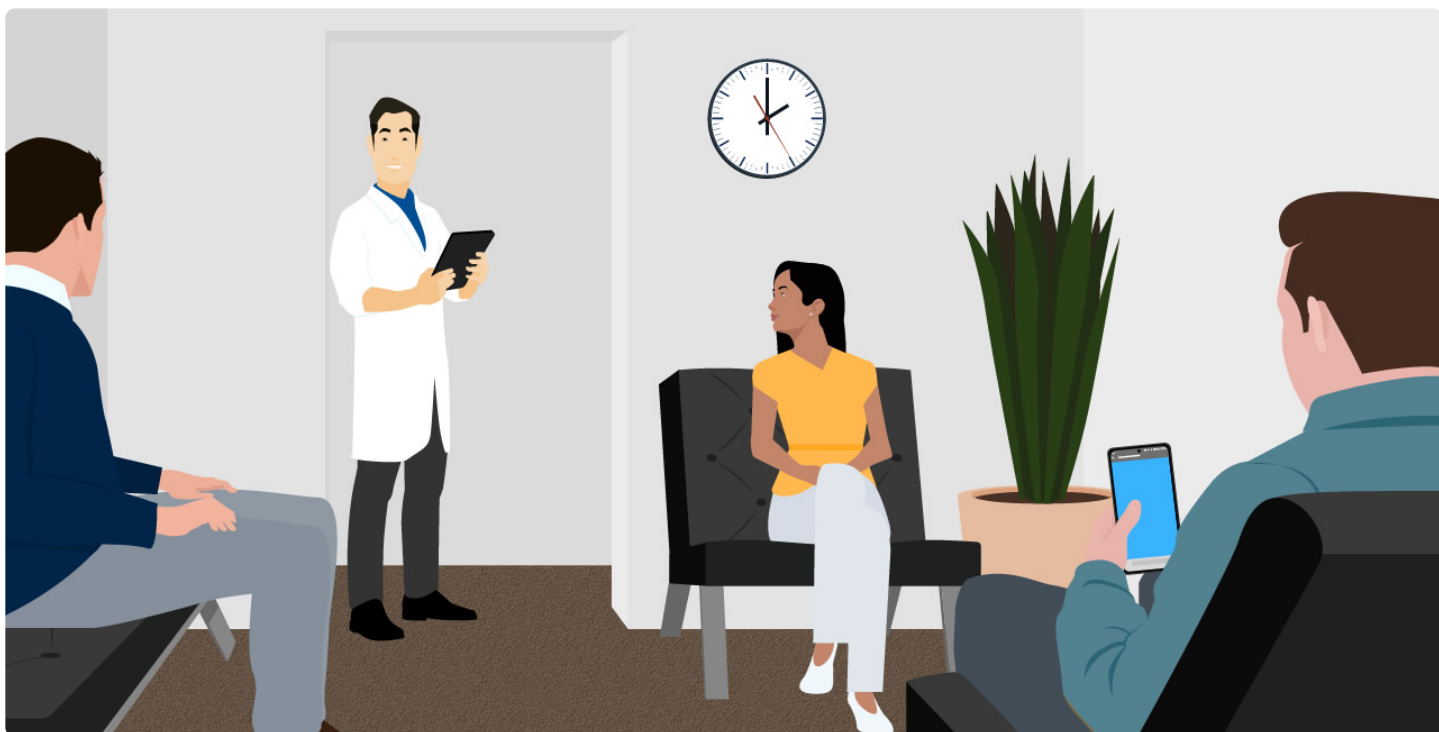
Um excesso de consultas marcadas pode não apenas ter repercussões indesejáveis para os níveis de estresse e moral da equipe do consultório; também leva inevitavelmente a longos tempos de espera, o que pode levar a uma experiência frustrante e negativa para os pacientes.

Mas, mesmo quando não há agendamentos em excesso, nem sempre é possível evitar atrasos. Se alguns **pacientes atrasam** para chegar, ou ultrapassam a duração prevista em suas consultas, isso pode afetar todas as consultas subsequentes.

Existem, no entanto, três maneiras de melhorar a situação para os seus pacientes quando as **consultas do dia estão atrasadas**, que também podem aliviar as demandas da equipe quando ocorrer um excesso de compromissos.

1. Crie uma experiência positiva e acolhedora
2. Mantenha as linhas de comunicação abertas
3. Use a tecnologia para melhorar a eficiência

Confira abaixo todos os detalhes!



1. Crie uma experiência positiva e acolhedora

Você não tem uma segunda tentativa de causar uma [primeira impressão](#), então faça valer a pena. A partir do momento em que entram em seu consultório, seus pacientes formam uma opinião sobre ele e também sobre você.

Causar uma boa primeira impressão é importante, pois pode ajudar a definir o tom para o resto da consulta. Além disso, criar um ambiente relaxante e calmante pode aliviar a ansiedade e reduzir o estresse para criar uma experiência mais positiva.

Cumprimente os pacientes e organize o ambiente

Sua área de recepção e sala de espera podem definir o cenário. Uma saudação calorosa e a atenção de sua equipe contribuem muito para criar uma boa impressão. É um exemplo de mensagem direta para seus pacientes de que você é profissional e acessível, transmitindo uma imagem totalmente diferente daquela que se percebe ao não ser cumprimentado, ou pior, ser recebido de forma seca ou impaciente.

Da mesma forma, uma [sala de espera](#) que parece bagunçada e mal cuidada, com móveis desgastados e revistas velhas, transmite uma atitude bastante relaxada em relação à higiene e limpeza, que pode fazer seus pacientes pensarem duas vezes sobre os cuidados médicos que você presta.

Melhore a estética e as comodidades da área de espera

O [design de uma sala de espera](#) pode ter um grande impacto em como os pacientes se sentem. Garanta que a decoração seja arejada e use iluminação e arte para criar um ambiente calmo, confortável e convidativo.

Embora muitas áreas de espera tenham televisores, muitas vezes estão ligados em canais de notícias. Isso pode ser bem-intencionado, mas pode aumentar o estresse para pacientes que podem já estar ansiosos. Pense no canal selecionado em sua televisão e considere trocá-lo por algo mais calmante e edificante, como um canal de natureza ou geografia.

Algumas outras coisas a considerar:

- Certifique-se de que há assentos suficientes para todos.
- Faça a espera dos pacientes o mais confortável possível.
- Organize os móveis de modo que as pessoas possam conversar facilmente umas com as outras.

- Tenha bastante material de leitura (atualizado e interessante) disponível.
- Mantenha o ambiente limpo e bem organizado.
- Se tiver espaço, faça uma área infantil com uma seleção de brinquedos e livros.
- Adicione plantas para refrescar o ar e trazer uma boa sensação ao ambiente.

2. Mantenha as linhas de comunicação abertas

Estudos mostraram que os profissionais de saúde podem melhorar a experiência de espera dos pacientes sendo abertos e **comunicativos**. A disposição de um paciente em esperar pode ser aumentada com essas duas atitudes descritas a seguir.

Seja honesto e avise os pacientes que há um atraso

Quanto mais cedo você deixar os pacientes saberem que há uma espera, melhor. Dê a eles uma expectativa realista de quanto tempo provavelmente será o atraso. Isso dá opções aos seus pacientes. Eles podem decidir esperar, ou talvez eles queiram sair para tomar um café. Alternativamente, eles podem querer reagendar a consulta.

Peça desculpas explicitamente pelo atraso

Um pedido de desculpas genuíno é importante e pode ter um impacto significativamente positivo no resultado de uma situação. Uma expressão imediata e sincera de arrependimento é a melhor maneira de manter os **pacientes felizes** e garantir que eles voltem, evitando uma possível perda de receita.

Existem maneiras pelas quais as empresas e corporações devem e não devem se desculpar. Se o seu pedido de desculpas não for sincero, pode fazer mais mal do que bem. Certifique-se de que sua equipe saiba como lidar com desculpas e mantenha os pacientes em espera informados sobre o que está acontecendo.

3. Use a tecnologia para melhorar a eficiência

Agenda eletrônica

O processo de agendamento de pacientes em um consultório é mais complexo do que pode parecer, com a equipe lidando o dia inteiro com novas marcações, reagendamentos, cancelamentos, confirmações, solicitações de encaixe de urgência, etc.

Realizar tudo isso manualmente ou em um sistema limitado, como um software genérico de planilha, é a receita certa para ter problemas e gerar ineficiência.

Uma [agenda eletrônica](#) própria para consultórios médicos facilita todo o gerenciamento dos compromissos, garantindo agilidade e precisão para marcar, remarcar, adiantar consultas, confirmar, etc. Com o aumento da eficiência e a simplificação do fluxo de trabalho, a equipe atende melhor os pacientes, tanto no processo de agendamento, quanto ao recepcioná-los pessoalmente no momento das consultas.

Ferramentas de gerenciamento dos pacientes

A agenda eletrônica pode ir além da simples grade de consultas e oferecer ferramentas integradas que ajudem a gerenciar os pacientes com praticidade. Essas ferramentas incluem [agendamento online](#), envio automático de lembretes dos compromissos, confirmação das consultas por SMS, envio de mensagens por WhatsApp aproveitando modelos de texto, adiantamento de paciente com base em prioridades definidas e acompanhamento do status dos compromissos.

Todas essas funcionalidades trazem benefícios diretos para o consultório e para os pacientes. Por exemplo, enquanto os [lembretes e confirmações](#) auxiliam os pacientes a lembrarem do compromisso e manterem seus cuidados em dia, também reduzem as faltas e atrasos no consultório, evitando a perda de receita. Já o envio de mensagens facilitado otimiza a comunicação e agrega conveniência, fortalecendo a relação do paciente com o consultório.

Telemedicina

A [telemedicina](#) é o uso da tecnologia para permitir que os pacientes se consultem com seus médicos por telefone, vídeo ou internet. E seu uso realmente decolou durante a pandemia, sendo uma opção que muitos pacientes buscam atualmente ao escolher um médico ou clínica.

Várias pesquisas mostraram que a telemedicina é geralmente bem-vinda pelos pacientes. Nos EUA, por exemplo, um em cada três pacientes afirmaram que preferem a [teleconsulta](#) a ir ao médico pessoalmente. Não é difícil perceber porquê. Para os pacientes idosos, enfermos e doentes, além daqueles que moram em locais mais distantes, é uma solução conveniente para consultar o médico sem o inconveniente de se deslocar até o consultório.

Para os profissionais de saúde, a telemedicina está sendo usada para fornecer serviços como atendimento remoto, monitoramento de pacientes crônicos, vigilância de sintomas e coordenação de outros cuidados.

Essa tecnologia pode não apenas otimizar o tempo de médicos e pacientes e evitar a sala de espera cheia e as consultas atrasadas, ela pode ainda aumentar o engajamento dos pacientes em seus cuidados, através da facilidade de acesso, e assim promover melhores resultados de saúde.

Não há apenas uma solução para melhorar a experiência do paciente quando as consultas atrasam, porque não há apenas um fator que causa isso. A chave é introduzir medidas que melhorem os efeitos da agenda cheia demais através do uso mais eficiente do tempo de sua equipe.

Atualmente, estamos passando por uma revolução tecnológica que será o principal motor para melhorar a eficiência dos sistemas de saúde, tanto para os profissionais quanto para os pacientes.

Hoje, os **softwares médicos** são soluções cada vez mais completas e integradas, capazes de simplificar todo o fluxo do atendimento e maximizar a eficiência, oferecendo aos pacientes uma experiência de atendimento conveniente, ágil, de qualidade e que cumpre ou supera suas expectativas.

Fazer a **escolha certa** por um software que de fato ofereça todos esses benefícios ao seu consultório ajudará a manter seus pacientes felizes e permitirá que você cresça seu consultório e alcance seus objetivos.

O HiDoctor® é uma opção para isso. Com ferramentas completas e integradas, e agregando sempre as últimas tecnologias disponíveis para a área de saúde, ele poderá trazer excelência para sua prática médica.

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:

"3 maneiras de melhorar a experiência do paciente quando a consulta atrasa" - **HiDoctor® Blog**