

Dicas cruciais para reduzir os longos tempos de espera dos pacientes

Você ainda se refere à sua área de recepção como a “sala de espera”? Se assim for, você pode ter um sério problema com a satisfação do paciente em seu consultório. Já é comprovado que tempos de espera mais longos impactam negativamente a satisfação do paciente. Os longos tempos de espera rapidamente corroem a confiança do paciente em seu consultório e prejudicam a percepção deles sobre a qualidade do atendimento.

O próprio termo “sala de espera” tem implicações negativas. Ele implica que os pacientes deverão esperar por suas consultas lá. Ao continuar a chamar esse ambiente assim, você reforça a noção de que não há problema em fazer os pacientes esperarem para receber atendimento. Isso pode ser bom para você, mas não é bom para os pacientes de hoje. **A ascensão do consumerismo na área da saúde levou a pacientes mais exigentes que esperam que você respeite o tempo deles e cumpra os horários das consultas marcados em sua agenda.**

Se um paciente tem uma consulta às 11h, por exemplo, ele provavelmente espera ser atendido dentro de 30 minutos a partir desse horário, ou até às 11h30. Fazer um paciente esperar por 45, 60 ou 90 minutos vai garantir que o paciente queira reclamar nas redes sociais e escrever críticas negativas sobre sua clínica – ou contar a seus amigos e familiares tudo sobre a espera épica e o tempo perdido.

Neste artigo, exploramos a questão dos **tempos de espera nos consultórios e clínicas** e ofereceremos 11 maneiras comprovadas de reduzi-los.



Como chegamos à atual situação?

A pandemia da COVID-19 acelerou o consumerismo na área da saúde e estimulou várias mudanças no setor. Durante uma grave desaceleração nas consultas médicas, as organizações de saúde foram forçadas a **modernizar seus processos** e se concentrar em fazer melhorias que impactariam positivamente o atendimento prestado. Os consumidores de saúde agora priorizam a experiência do paciente.

Então, a pergunta se torna: "Quais mudanças seu consultório implementou para atender às necessidades e expectativas em constante mudança de seus consumidores de saúde – e elas são suficientes?" **Se você não está modernizando seu consultório e simplificando seus processos para atender às necessidades e expectativas dos consumidores de saúde de hoje, você está perdendo receita todos os dias.**

O **consumerismo em saúde** mudou o paradigma de decisões de saúde orientadas pelo médico para decisões de saúde orientadas pelo paciente e pelas experiências do paciente. Como resultado dessas mudanças, mais pacientes esperam interações digitais perfeitas e uma experiência de saúde tão inovadora e avançada quanto encontram em outros setores de atendimento ao consumidor.

O consumerismo na área de saúde assumiu uma mentalidade de varejo

Ter uma mentalidade de varejo significa que os pacientes não estão mais dispostos a tolerar ineficiências, como longos tempos de espera no consultório médico. Os pacientes de hoje têm a expectativa de esperar 30 minutos ou menos para consultas agendadas pessoalmente e 20 minutos ou menos para consultas virtuais por telemedicina. E estamos sendo generosos. Para muitos pacientes, a tolerância é bem menor.

Quando se trata de tempos de espera, menos é sempre mais.

O fato é que os consumidores de saúde nunca gostaram e sempre reclamaram dos longos tempos de espera no consultório. Eles aceitaram a contragosto porque não havia muitas alternativas. Longos tempos de espera eram a regra e não a exceção.

Graças aos recentes avanços na tecnologia e uma explosão de opções como [telessaúde](#), clínicas populares e outros serviços rápidos, os consumidores de saúde foram capacitados para encontrar organizações de saúde que atendam (ou superem) suas expectativas.

Avaliações online e depoimentos de pacientes têm mais poder do que nunca

Mais consumidores estão lendo avaliações de pacientes online do que nunca. As pesquisas mais recentes mostram que pelo menos 70% dos consumidores de serviços de saúde leem avaliações de pacientes ao pesquisar novos locais ou médicos em potencial. Entre as mulheres, esse número é de quase 80%. E isso não é tudo.

Os pacientes exigem cinco ou mais [avaliações online positivas](#) antes de considerar um novo médico ou acreditar que um médico é confiável. Essas avaliações não se limitam a médicos de cuidados primários. Mesmo os pacientes que recebem uma referência de especialista de outro médico provavelmente realizarão sua própria pesquisa online e, se não gostarem do que veem nos depoimentos de outros pacientes ou nas avaliações, procurarão outras opções de médicos.

Seus concorrentes estão mudando o mercado

As clínicas populares e as novas oportunidades trazidas pela [telemedicina](#) estão alterando o mercado de saúde com sua facilidade de acesso e possibilidade de atendimento rápido. Serviços desse tipo estão dando aos consumidores de saúde exatamente o que eles desejam.

A crescente popularidade desses serviços alternativos ressalta o fato de que você deve criar uma experiência de atendimento que faça com que os pacientes queiram voltar ao seu consultório. Se você deseja reter os pacientes, deve ser competitivo em relação a esses ambientes de saúde

modernos e mais eficientes.

Perder pacientes custa caro

Hoje, cerca de um terço dos pacientes abandona um consultório médico simplesmente porque estão insatisfeitos com os tempos de espera. Quando você considera que o custo de adquirir um novo paciente pode ser de centenas de reais, e que o valor econômico vitalício de um paciente para sua clínica ou consultório quase sempre será muito maior, [suas perdas podem ser substanciais](#).

Então, como você pode reduzir os tempos de espera dos pacientes e reter o volume de pacientes em sua organização?

Se você ainda não o fez, deve começar realizando uma auditoria completa dos sistemas e processos de seu consultório. Você deve aproveitar suas tecnologias atuais e tecnologias emergentes para priorizar a pontualidade de suas consultas e reconstruir seus processos de acordo com as necessidades e preferências dos pacientes. **Você deve otimizar seus fluxos de trabalho e garantir que todos os pacientes sejam atendidos o mais rápido possível.**

Confira 11 maneiras de reduzir o tempo de espera do paciente

Você pode reduzir o tempo de espera do paciente, melhorar a satisfação do paciente, aprimorar a experiência do paciente e reduzir a perda de receita do consultório seguindo estas dicas:

1. Ofereça agendamento e reagendamento de consultas online sem complicações.
2. Mantenha a pontualidade, programando sua agenda de acordo para acomodar as variações de tempo das consultas.
3. Integre serviços de atendimento virtual eficientes, como telemedicina. Certifique-se de que seus tempos de espera para teleconsultas sejam sempre mais curtos.
4. Realize pesquisas regulares de satisfação do paciente.
5. Envie lembretes de agendamento por e-mail ou mensagem de texto para reduzir as faltas.
6. Desenvolva uma política publicada sobre cancelamentos, não comparecimentos e atrasos do paciente.

7. Otimize o preenchimento de horários que vagaram na agenda. Se você tiver um cancelamento ou reagendamento, ligue para os pacientes agendados para datas posteriores e ofereça-lhes adiantamento da consulta. Isso aumentará a satisfação desses pacientes, preencherá sua agenda, reduzirá as perdas de receita e fornecerá consultas antecipadas para os pacientes que as desejarem.
8. Identifique e resolva gargalos de agendamento rapidamente.
9. Simplifique seus processos internos e a comunicação no consultório.
10. Forneça um [espaço confortável e acolhedor](#) para aqueles que devem esperar no consultório. Embora seja quase impossível eliminar completamente os tempos de espera dos pacientes, você ainda pode tornar a experiência deles a mais agradável possível. Você pode oferecer wifi gratuito, materiais educativos impressos ou em tela e assentos confortáveis.
11. Mais importante ainda, ouça os pacientes e suas necessidades. Se você ficar atrasado nos atendimentos, atualize seus pacientes imediatamente. Eles apreciarão sua honestidade, transparência e disposição para corrigir quaisquer problemas de espera ao longo do tempo. Se você realmente quiser se responsabilizar por atrasos, ofereça aos pacientes um cartão-presente para cafés ou confeitarias próximas como forma de agradecer pela paciência e pedir desculpas pelo atraso.



Diminuir o tempo de espera é uma maneira infalível de melhorar a [satisfação do paciente](#), o que, por sua vez, suporta a retenção de pacientes, o aumento do volume de pacientes e o aumento da receita ao longo do tempo.

Para muitas das dicas que citamos acima, como agendamento online, telemedicina, envio de lembretes, adiantamento de consultas e simplificação de processos, você pode contar com o HiDoctor®. Ele oferece esses e muitos outros benefícios para que seu consultório preste um atendimento de excelência aos pacientes.

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



Artigo original disponível em:

"Dicas cruciais para reduzir os longos tempos de espera dos pacientes " - HiDoctor® Blog

Centralx®