

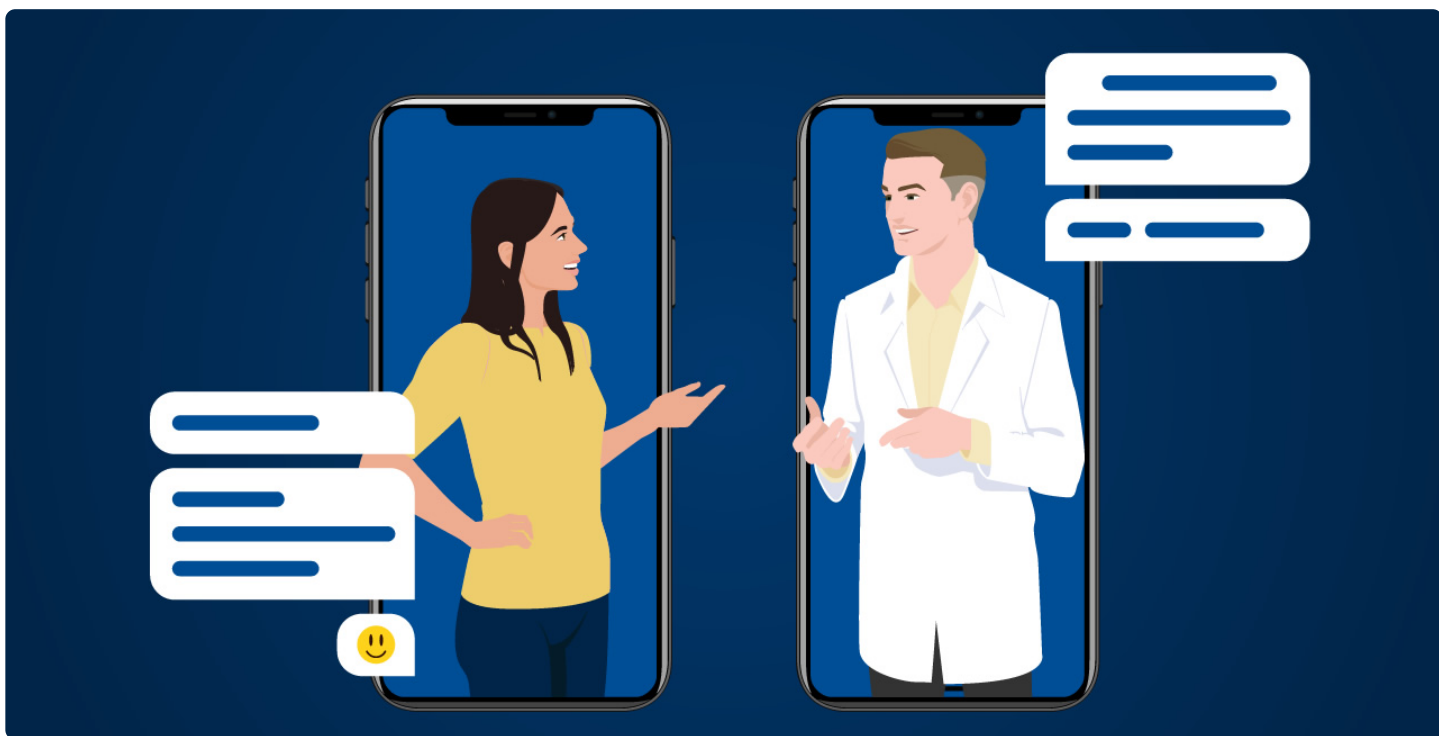
Aproveitando mensagens de texto para enviar lembretes de compromissos para pacientes

Se você ainda não começou a usar [mensagens de texto](#) em seu consultório, os lembretes de compromissos podem ser o melhor lugar para começar.

Eles podem aumentar muito a receita, são fáceis de implementar e economizam o tempo de sua equipe. Mais importante ainda, os pacientes os querem.

Alguns softwares médicos, como o HiDoctor®, incluem o [envio de lembretes de compromissos](#) por mensagem de texto em suas funcionalidades de agendamento. Mesmo que custe mais, geralmente vale o investimento vinte vezes.

Se o seu software médico não incluir lembretes de compromissos por mensagem de texto, pode ser o momento de considerar a mudança para um software completo, que ofereça tudo que você precisa.



Pacientes querem lembretes de compromissos por mensagem de texto

A maioria dos pacientes que **faltam às consultas** simplesmente as esquece. Quando perguntados sobre o que poderia ter ajudado a lembrá-los, os pacientes preferiram lembretes por mensagem de texto em vez de e-mail e telefone.

Além disso, como as pessoas não atendem tantas ligações, os lembretes por telefone são menos eficazes. Eles também são mais intrusivos do que mensagens de texto – quantas vezes um telefonema o interrompeu de algo que você estava fazendo?

Cartões postais e cartas de lembrete de compromisso, embora pessoais, são muito mais caros do que mensagens de texto.

Muitas vezes, eles não são recebidos e abertos na hora certa para servir como um bom lembrete antes da consulta. Às vezes, eles são imediatamente jogados fora; em outros casos, eles não são recebidos pela pessoa certa. Finalmente, poucos pacientes os preferem a mensagens eletrônicas de lembrete.

E-mails são menos solicitados pelos pacientes do que mensagens de texto ou lembretes de chamadas telefônicas. Embora baratos e convenientes, grande parte dos pacientes não os verifica com frequência suficiente para que sirvam como lembretes confiáveis.

As mensagens de texto, no entanto, são verificadas quase instantaneamente.

Lembretes de compromisso por mensagem de texto reduzem as faltas e evitam perda de receita

Mesmo com uma taxa de não comparecimento de 15%, que já seria melhor que a média, você ainda está **perdendo uma receita** significativa anualmente.

Vamos supor que seus lembretes por mensagens de texto reduzam as faltas dos pacientes pela metade. Seu pequeno investimento em mensagens de texto retornou entre 20 e 50 vezes o seu custo.

Sua equipe também pode usar o tempo economizado das ligações de confirmação em atividades mais valiosas para seu consultório. Por exemplo, sua equipe pode se concentrar em pedir avaliações aos pacientes, atualizar o controle financeiro ou iniciar um boletim informativo a ser enviado aos pacientes.

Lembretes por texto são fáceis de implementar

Enviar mensagens de texto para confirmar as consultas não requer processos ou tecnologia complicados. Pode ser tão simples quanto ter um texto padrão salvo, cujas informações específicas de cada paciente (data e horário do compromisso) são editadas manualmente pela secretária no

momento de fazer o envio. Mesmo que ela envie a mensagem para cada paciente no início do dia, ainda gastará bem menos tempo do que fazendo ligações, e será mais eficaz.

Porém, é possível aproveitar a tecnologia, muitas vezes já disponível nos consultórios, para otimizar esse processo e [agregar eficiência](#) ao envio. Alguns softwares médicos, por exemplo, enviam lembretes de compromissos por mensagem de texto de modo quase automático, bastando um clique na interface para que sejam disparadas mensagens para todos os pacientes do dia de uma só vez, inclusive com link para que o paciente responda confirmando ou não o comparecimento.

No caso do HiDoctor®, por exemplo, essa opção está disponível com o XSMS, além de haver a possibilidade de aproveitar a integração com o WhatsApp, utilizando modelos de texto prontos para envio prático do lembrete diretamente a partir da agenda do software.

Envio de lembretes por mensagem de texto economiza tempo da equipe da recepção

A média de tempo gasto para fazer uma ligação de confirmação de um compromisso é oito minutos. Você pode [economizar mais de duas horas e meia](#) por dia para sua equipe enviando lembretes por mensagem de texto.

Muitas plataformas de mensagens de texto permitem que você transmita uma única mensagem de texto para um grupo de pacientes, como citamos acima. Com isso, em apenas dois minutos (ou menos), é possível lembrar todos os pacientes do dia a respeito de suas consultas agendadas.

Sua equipe provavelmente também irá preferir digitar algumas mensagens curtas ou dar alguns cliques na interface no início da manhã do que ligar para vinte ou mais pacientes, muitas vezes sem nem conseguir contato.

Como enviar lembretes de consulta por mensagem de texto

1. Sempre inclua a data, hora e endereço da consulta nos lembretes

Aproveitando o [software médico](#) para o envio de lembretes, essas informações são inseridas automaticamente para cada paciente, com a data e o horário certos de cada um.

Caso os lembretes sejam enviados manualmente, pode-se manter um texto padrão com os espaços do dia e hora a serem preenchidos no momento do envio. Ou pode-se ainda considerar omitir a hora, mas incluir a data e o endereço (por exemplo, "Confirme seu compromisso amanhã em

Rua Exemplo, 123 – Centro”). Assim a mesma mensagem pode ser disparada de uma vez para todos os pacientes da data em questão, economizando tempo.

2. Peça a cada paciente para confirmar sua consulta

Em um sistema integrado ao software médico, como o [XSMS do HiDoctor®](#), as mensagens já incluem um link através do qual o paciente pode rapidamente responder confirmando que irá comparecer ou solicitando para desmarcar / reagendar. Além da facilidade para o paciente, essas respostas aparecem diretamente na interface da agenda médica, simplificando para que a secretária visualize as consultas que estão confirmadas e as que não estão.

Já no caso de envio de [mensagens pelo WhatsApp](#), por exemplo, pode-se pedir que os pacientes respondam à mensagem com um “Sim” ou “Não”, ou até usando mais opções. Um exemplo de como poderia ser a mensagem:

Lembrete de cortesia para seu compromisso em [data] às [hora] com Dr. [médico]. Por favor, responda com C para confirmar, L para ligar para remarcar ou X para cancelar a consulta.

3. Uma vez confirmada a consulta, repasse aos pacientes informações importantes

Você pode aproveitar o [canal de comunicação](#) que foi aberto com os pacientes para enviar também informações importantes sobre a consulta, uma vez que ela tenha sido confirmada. Lembre-os dos documentos necessários, como cartões de plano de saúde e documentos pessoais; passe orientações sobre preparativos a serem observados antes da consulta, como jejum ou não utilizar lentes de contato; etc.

Uma forma prática de fazer isso é ter uma página online com todas essas informações, de modo a precisar enviar apenas o link solicitando que confirmem as orientações.



Enviar mensagens de texto para lembretes de consultas aos pacientes é uma maneira eficaz de diminuir as faltas e aumentar a satisfação do paciente, podendo ainda [ajudar no engajamento](#).

Com o software médico certo, como o HiDoctor®, essa estratégia pode ser ainda mais simples e benéfica, desfrutando da automatização para mensagens SMS e da integração para mensagens via WhatsApp.

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:

"Aproveitando mensagens de texto para enviar lembretes de compromissos para pacientes " -

HiDoctor® Blog

Centralx®