

Redução do No Show de pacientes e do Tempo Ocioso dos médicos

Muitos profissionais da saúde desconhecem as causas do No Show de pacientes e acabam por aplicar uma solução mais prejudicial, o overbooking. Mas existe uma solução para o problema.

25/08/2016 11:37:52

Qualquer estabelecimento de saúde, público ou privado, é afetado em sua gestão administrativa e financeira pelo problema da falta de pacientes agendados, ou simplesmente “No Show de Pacientes”. Esse problema reflete diretamente na ociosidade dos profissionais de saúde, que é também um dos principais fatores da baixa rentabilidade, levando a queda da qualidade do atendimento médico.

Um estudo realizado com hospitais, clínicas e consultórios revela que o percentual de No Show pode chegar a mais de 50% dos pacientes agendados para algumas especialidades, como por exemplo na odontologia. O número varia de uma especialidade para outra, mas são sempre considerados extremamente altos com base a demanda de cada serviço de saúde. No Brasil, a média geral de absenteísmo é de 15% das consultas e exames agendados.

Para se protegerem desse problema, muitos estabelecimentos de saúde empregam um remédio amargo, o “Overbooking”, ou a marcação de consultas para mais de um paciente no mesmo horário. Essa prática reduz os riscos da baixa rentabilidade do profissional, mas traz efeitos colaterais extremamente nocivos a prática médica e aos pacientes, com listado abaixo:

- Aumento IRREAL do tempo de espera para marcação de consulta;
- Atraso no atendimento, que é quase sempre associado ao DESRESPEITO pelo paciente;
- DESORGANIZAÇÃO da agenda médica provocando aumento da carga de trabalho do pessoal de Staff;
- Queda da motivação no trabalho com a INSATISFAÇÃO dos pacientes;
- Falta de informações para planejamento do atendimento médico;
- Entre outras.

O overbooking aumenta o tempo de espera, que por sua vez aumenta o no show, e isso cria um ciclo vicioso interminável e prejudicial, tanto ao paciente, quanto ao estabelecimento.

A boa notícia é que “Existe remédio para o No Show”, mas antes de apresentar a solução, é preciso entender as justificativas dadas pelos pacientes para as faltas.

Uma pesquisa realizada com pacientes em diferentes regiões do Brasil mostrou que os principais motivos utilizados para justificar o não comparecimento são o esquecimento, a desistência e a impossibilidade de faltar no trabalho. Analisando atentamente cada uma destas justificativas, temos:

Esquecimento - todos somos capazes de esquecer uma coisa aqui e outra ali, mas o cuidado com a própria saúde ou com a de um parente próximo (criança ou idoso), somente pode ser entendido como baixa valorização do cuidado com a saúde. Por vezes, falta “motivação” ao paciente ou acompanhante responsável pelo desconhecimento da relevância do seu problema. O paciente menospreza o problema achando que não é urgente e, portanto, pode ser adiado, ou considera o problema de difícil solução, demasiadamente prolongado levando ao desanimo e daí a irrelevância.

Desistência – ninguém desiste de si próprio ou de alguém que gosta, portanto, essa justificativa indica que o paciente não desistiu de cuidar de sua saúde, mas sim, desistiu do profissional ou estabelecimento de saúde que foi escolhido em primeiro lugar. Entre os motivos para a “desistência” do paciente, o principal é o elevado tempo de espera para a consulta ou exame. O paciente escolhe o estabelecimento e o profissional de sua preferência e agenda uma consulta ou exame. Se o tempo de espera é demasiado longo, o paciente opta por agendar uma segunda opção de atendimento que seja mais breve.

Falta no trabalho – embora a falta no trabalho possa ser abonada, o comprometimento com as suas obrigações e a atual carga de trabalho, levam o paciente a faltar na consulta médica. Nesse caso, é quase certo que o paciente voltará a agendar em um momento futuro. Mas isso não justifica o fato do paciente não cancelar a consulta com o estabelecimento. O mais provável é que a falta de um canal de comunicação adequado ou o difícil acesso ao estabelecimento, tenham dificultado o recebimento da informação de cancelamento. Esse tipo de paciente precisa de acesso rápido e prático ao estabelecimento de saúde, pois dispõe de pouco tempo.

Das justificativas acima e após a análise dos motivos que as fundamentam, podemos extrair três fatores chaves para solucionar o problema:

INFORMAÇÃO TEMPO ACESSO

Trabalhar com esses três fatores de forma sistêmica e continuada será capaz de reduzir significativamente o No Show em qualquer estabelecimento e irá aumentar a rentabilidade e a sustentabilidade do serviço de saúde a longo prazo.

Para facilitar esse trabalho a empresa italiana TUOTEMPO desenvolveu um sistema de CRM

(Customer Relationship Management) especialmente desenhado para a área da saúde e que visa dar ao gestor do estabelecimento as ferramentas para a gestão do relacionamento com o paciente.

O sistema fornece recursos que vão desde o gerenciamento de campanhas informativas até a realização de pesquisas de satisfação, passando por diversos recursos de comunicação interativa com os pacientes e com os profissionais.

Milhares de estabelecimentos de saúde utilizam o sistema e comprovam que o No Show de pacientes pode ser reduzido utilizando de forma conjunta e sistemática recursos que permitem a INFORMAÇÃO do paciente, a administração do TEMPO dos profissionais e favorecem o ACESSO dos pacientes ao estabelecimento de saúde.

A e-nube (representante do TUOTEMPO no Brasil) disponibilizou para os assinantes do seu Blog (abaixo) um White Paper com as informações para a redução do No Show utilizando os recursos do sistema de CRM de Pacientes.

www.e-nube.com.br/blog