

A waiting room with a sofa, chairs, and lamps. The room is furnished with a dark-colored sofa, several armchairs, and two side tables with lamps. A window with a decorative pattern is visible on the left. A framed picture hangs on the wall.

CAPÍTULO 7

COMO REDUZIR O ÍNDICE DE FALTA ÀS CONSULTAS NO CONSULTÓRIO

"Provavelmente o cliente não lembrará quem lhe atendeu mal, mas certamente saberá onde isso aconteceu. "

Marcelo Petter de Vargas

Wilson Correia Júnior

Uma queixa muito comum entre os profissionais de saúde é a questão das faltas dos clientes à consulta. O profissional chega no consultório, encontra uma agenda cheia, mas há uma falta de 50%.

Um cliente que falta à consulta traz ao consultório um prejuízo mais que dobrado. **O horário, que estava reservado a ele fica ocioso, quase sempre não há tempo hábil para marcar um cliente que REALMENTE queria ser atendido e os custos do consultório não param.**

Algumas técnicas podem ser utilizadas na hora de marcar o cliente no consultório. Algumas delas visam até valorizar o ambiente de trabalho, dando a entender que ele perderá algo por faltar à consulta.

Por que os clientes faltam à consulta?

Assim como na área de saúde, faz-se fundamental saber as CAUSAS das faltas para se elaborar um plano de diminuição das faltas às consultas.

Há diversos motivos que fazem com o cliente não vá ao consultório, gerando prejuízo para todos os lados. Vamos entendê-los:

A. Medo

Muitos são os clientes que morrem de medo de ir ao consultório. Trazendo isso para a Odontologia, 10 em cada 10 clientes têm medo. Lembro que uma cliente me enviou um email dizendo que chegou 3 vezes na porta do meu consultório e foi embora com medo. Após alguns contatos com ela, conseguimos realizar a consulta. Em geral, o medo:

- É inerente à criação: quando nossos pais e avós diziam que nos levariam ao dentista se fizéssemos alguma coisa errada;
- Pode vir de uma experiência negativa (dele ou de terceiros): por exemplo, o cliente realizou um tratamento médico que teve intercorrências, como dores após o procedimento ou então o vizinho dele extraiu um terceiro molar e ficou com o rosto inchado;
- Vem de uma ansiedade própria da pessoa;

- O cliente obteve informações apavorantes sobre o tratamento: encontramos hoje na internet diversas informações, inclusive fotos aterrorizantes sobre um determinado procedimento.

Tal situação faz com que haja uma postergação do problema. Ou seja, o que era antes um pequeno problema, como uma alteração na glicemia não identifica que, se não tratada, pode evoluir para um quadro de *Diabetes Mellitus*.

Como proceder com clientes medrosos?

A secretária tem um papel fundamental neste processo. Em geral, o cliente medroso faz diversas perguntas sobre o procedimento. É a hora na qual a secretária:

- Deverá passar confiança e calma ao cliente;
- Mencionará que o cliente está em boas mãos (profissional competente);

- Oferecerá alimentos para o cliente e conversará bastante com ele, visando que haja uma tranquilidade maior.

B. Disponibilidade de tempo

De fato, tempo é algo escasso para muitos trabalhadores no Brasil. E poderá ser decisivo para a presença do cliente na consulta.

Por exemplo, o cliente poderá ter um tempo de deslocamento (distância) alto. E sabemos que nosso trânsito não contribui para isso. Além disso, nem todas as empresas apresentam flexibilidade na liberação dos colaboradores em horário de trabalho.

Como proceder com clientes com escassez de tempo?

A secretária deverá ser flexível com este tipo de cliente, obviamente seguindo o horário do profissional.

Por exemplo, eu atendo alguns caminhoneiros que vivem viajando. Neste caso, minha secretária já é orientada a ser flexível com eles, porque passam poucos dias na cidade e têm que aproveitar para resolver suas vidas.

C. Esquecimento da consulta

Como já mencionei, o mundo hoje tem informação vindo de tudo que é lado, e a chance do cliente esquecer é muito grande

Como evitar o esquecimento das consultas?

A confirmação das consultas é primordial. Recomenda-se que **a confirmação seja realizada com antecedência de 24hr**, justamente para preencher a vaga caso o cliente não possa comparecer. Associado a isso, o ideal é que haja uma confirmação por dois meios de comunicação, caso um deles falhe. Hoje, a melhor combinação é:

Ligação telefônica + Mensagem via WhatsApp

Utilizar os dois meios ao mesmo tempo poderá passar inconveniência ou desespero por clientes. Use o meio complementar em caso de insucesso no meio de agendamento principal.

Por exemplo, a secretária tem que confirmar 10 pessoas para atendimento no dia seguinte. Realiza ligações para os 10. Aqueles que não atenderam receberão uma confirmação por um meio complementar, que poderá ser WhatsApp, email, mensagens de texto, etc.

D.Falhas no processo de agendamento dos clientes

Se o profissional de saúde deseja oferecer uma excelência em atendimento aos clientes do consultório, é importante levantar esta hipótese.

Um atendimento inadequado, independente se for via ligação telefônica ou presencial, afastará o cliente da consulta.

Como proceder com as falhas na marcação dos clientes?

Colocando em prática o que foi discutido neste livro, que resumirei na figura abaixo:



E. Desagrado com o consultório

Como já comentei aqui, os serviços de saúde são intangíveis, isto é, eles não podem ser tocados, logo o cliente transfere toda sua percepção de qualidade para tudo que envolve o processo de atendimento do consultório:

- Estrutura do local;
- Higiene;
- Qualidade do tratamento de saúde por parte do profissional;
- Educação e simpatia por parte dos integrantes do consultório
- Vestimenta;
- Organização do local;
- Temperatura do ambiente;
- Acompanhamento do cliente pós tratamento.

F. Marcação da consulta em diversos lugares

Hábito muito comum entre clientes de convênios, principalmente quando a consulta está marcada para semanas a frente.

Wilson Correia Júnior

Em geral, o cliente realiza a marcação da consulta. Acha distante, mas marca. Aí tenta marcação em outros locais. Quando consegue, não desmarca a consulta marcada no consultório anterior, prejudicando o atendimento.

Como evitar a falta por este motivo?

É possível diminuir a chance do cliente querer marcar em outros lugares. Uma delas é ter uma agenda de encaixe no qual o cliente ficará em *stand by*, esperando que haja uma desistência de algum cliente.

Outra possibilidade é através do *overbooking* das marcações da consulta. Por exemplo, se o índice de faltas for de 30% (**discutir com o profissional qual é a média de faltas**) e o profissional atende 10 clientes por turno, a secretária poderá marcar 13 pessoas.

A partir da identificação da causa, será possível traçar estratégias para diminuir o índice de faltas às consultas.

De todos os motivos listados acima, é preciso ter cuidado para identificar se o próprio consultório está repelindo os clientes (motivo E).

Tal situação deverá ter uma intervenção imediata a fim de evitar que o problema cresça, ficando bem complicado de se corrigir.