A.C.E.
Consultoria UFPE

GESTÃO DE AGENDA PARA CLÍNICAS

Kit de modelos com roteiros, fichas e checklists para a recepção confirmar consultas, reduzir faltas e trazer de volta os pacientes que desmarcaram.

COMO USAR ESTE KIT

Uma consulta vazia é faturamento que não volta. No Panorama das Clínicas e Hospitais 2024, da Doctoralia, 31% das instituições pesquisadas tinham taxa de faltas acima de 11%, e as faltas apareceram entre os três maiores desafios para 22% delas.

O QUE TEM NO KIT

1. Rotina de confirmação
2. Checklist diário da recepção
3. Ficha de faltas e desmarcações
4. Ficha de lista de espera
5. Mensagens prontas para WhatsApp
6. Modelo de política de faltas
7. Painel mensal de indicadores

COMO USAR

Imprima as fichas e deixe no balcão da recepção, ou use os modelos como base para os documentos da clínica. Comece pela rotina de confirmação, que é a etapa que mais evita faltas. No fim do mês, preencha o painel de indicadores para ver se as faltas estão caindo.

PARA IR MAIS LONGE

No fim do kit, você encontra o link da Planilha de Gestão de Agenda, que faz as contas sozinha: prejuízo com faltas, indicadores do mês e painel de causas.

OS 5 TIPOS DE OCORRÊNCIA

Nem toda ausência é igual, e cada tipo pede uma ação diferente. Registre cada horário perdido com um destes códigos nas fichas do kit.

TIPO	QUANDO USAR
F · FALTOU SEM AVISAR	O paciente não veio e não avisou.
DH · DESMARCOU EM CIMA DA HORA	Avisou com menos de 24 horas de antecedência.
DA · DESMARCOU COM ANTECEDÊNCIA	Avisou com 24 horas ou mais. Dá tempo de encaixar outro paciente.
SR · SEM RESPOSTA NA CONFIRMAÇÃO	Não respondeu à confirmação e o horário foi liberado.
R · REMARCOU	Pediu outra data e já saiu com novo horário marcado.

POR QUE SEPARAR
Quem faltou sem avisar precisa de contato no mesmo dia. Quem desmarcou com antecedência libera um horário que dá para encaixar. E muitas respostas em branco na confirmação mostram que o processo de confirmação precisa mudar, não o paciente.

MODELO 1 · ROTINA DE CONFIRMAÇÃO

A confirmação é a etapa que mais evita faltas. O segredo é ter horário fixo para fazer, e não deixar para quando sobrar tempo.

2 DIAS ANTES
Envie a confirmação para todos os pacientes do dia e peça uma resposta simples: 1 para confirmar, 2 para remarcar.

1 DIA ANTES
Quem confirmou recebe um lembrete com horário e endereço. Quem não respondeu recebe uma segunda mensagem com horário limite. Sem resposta, ligue uma vez.

NO DIA
Horários sem confirmação viram vagas. Ofereça o encaixe para a lista de espera e registre o caso como SR.

DEPOIS DO HORÁRIO
Quem faltou recebe mensagem no mesmo dia, com duas opções de nova data. Registre a falta com o tipo e o motivo.

COMBINE COM A EQUIPE

Horário fixo para enviar as confirmações:

Horário limite para o paciente confirmar:

Responsável pelas confirmações:

Tentativas antes de encerrar o contato:

MODELO 2 · CHECKLIST DIÁRIO DA RECEPÇÃO

Imprima uma folha por dia e deixe no balcão da recepção. Marque cada item ao concluir: o que não foi feito hoje vira prioridade amanhã.

ABERTURA

□ Conferir a agenda do dia e os horários ainda sem confirmação
□ Verificar a lista de espera para possíveis encaixes
□ Responder as mensagens que chegaram fora do horário
□ Fazer os contatos de recuperação previstos para hoje

DURANTE O DIA

□ Enviar as confirmações de daqui a dois dias
□ Enviar os lembretes de amanhã e cobrar quem não respondeu
□ Oferecer encaixe sempre que um horário for liberado
□ Registrar cada falta ou desmarcação na ficha, com tipo e motivo
□ Entrar em contato no mesmo dia com quem faltou
□ Responder mensagens novas em até 15 minutos

FECHAMENTO

□ Conferir se todas as faltas do dia foram registradas
□ Atualizar a lista de espera (quem foi encaixado, quem desistiu)
□ Deixar anotados os contatos de recuperação de amanhã
□ Pedir avaliação no Google aos pacientes atendidos hoje

RESUMO DO DIA

Faltas: _____ Desmarcações: _____
Encaixes feitos: _____
Pacientes reagendados: _____

Responsável: _____
Data: ____/____/_____

MODELO 3 · FICHA DE FALTAS E DESMARCAÇÕES

Tipo: F (faltou sem avisar), DH (desmarcou em cima da hora), DA (desmarcou com antecedência), SR (sem resposta), R (remarcou). Reaproveitado: o horário foi preenchido por outro paciente?

DATA E HORA	PACIENTE E PROFISSIONAL	TIPO E MOTIVO	REAPROVEITADO? · PRÓXIMO CONTATO

COMO USAR
Registre cada ocorrência no mesmo dia. No fim do mês, conte por tipo e por motivo: esses números alimentam o Painel de indicadores (Modelo 7). Na planilha, essa contagem é automática.

MOTIVOS MAIS COMUNS
Esqueceu a consulta · imprevisto pessoal · problema de saúde · trabalho · transporte ou distância · questão financeira · clima · já melhorou · escolheu outro profissional · demora para conseguir horário · não informou

MODELO 4 · FICHA DE LISTA DE ESPERA

Quando um horário vagar, procure aqui quem combina com o profissional e o período. Dê preferência aos pacientes de prioridade alta e a quem está há mais tempo na fila.

LEGENDA
Período: manhã, tarde, noite ou qualquer. Prioridade: alta, média ou baixa. Status: aguardando, encaixado ou desistiu.

ENTRADA · PACIENTE · TELEFONE	PROFISSIONAL · PERÍODO · PRIORIDADE	STATUS / DATA DO ENCAIXE

QUANDO UM HORÁRIO VAGAR
Filtre pelo profissional e pelo período, ofereça primeiro a quem tem prioridade alta e use a mensagem de encaixe do Modelo 5. Anote a data do encaixe na coluna Status.

MANTENHA A LISTA ATUALIZADA
No fechamento do dia, marque quem foi encaixado e quem desistiu. Lista desatualizada faz a recepção perder tempo ligando para quem já foi atendido.

MODELO 5 · MENSAGENS PRONTAS PARA WHATSAPP

ANTES DA CONSULTA

CONFIRMAÇÃO · 2 DIAS ANTES
Olá, [nome]! Aqui é a [atendente], da [clínica]. Sua consulta com [profissional] está marcada para [dia], às [horário]. Podemos confirmar? Responda 1 para confirmar ou 2 para remarcar.

LEMBRETE · 1 DIA ANTES
Olá, [nome]! Passando para lembrar da sua consulta amanhã, às [horário], com [profissional]. Endereço: [endereço]. Se precisar remarcar, é só responder esta mensagem.

SEM RESPOSTA · 1 DIA ANTES
Olá, [nome]! Ainda não recebemos a confirmação da sua consulta de amanhã, às [horário]. Se não conseguirmos confirmar até [hora limite], o horário poderá ser liberado para outro paciente. Podemos contar com você?

DEPOIS DA FALTA OU DESMARCAÇÃO

FALTOU SEM AVISAR · NO MESMO DIA
Olá, [nome]! Sentimos sua falta hoje na consulta das [horário]. Está tudo bem? Podemos reagendar para [opção 1] ou [opção 2]. Qual fica melhor para você?

DESMARCOU · ASSIM QUE AVISAR
Obrigada por avisar, [nome]! Para não deixar seu cuidado para depois, temos [opção 1] e [opção 2]. Posso reservar um desses horários?

NOVA TENTATIVA · SEM RETORNO
Olá, [nome]! Tentamos falar com você sobre sua consulta com [profissional]. Ainda quer reagendar? É só responder com o melhor dia e período.

ENCAIXE DA LISTA DE ESPERA

Olá, [nome]! Abriu um horário com [profissional] em [dia], às [horário]. Você está na nossa lista de espera. Quer ficar com ele? Conseguimos segurar por [tempo] minutos.

Troque o que está entre colchetes e ajuste ao jeito da clínica.

Cuidados com a LGPD: dados de saúde são dados pessoais sensíveis (Lei nº 13.709/2018). Não cite diagnóstico, exame ou procedimento na mensagem e use o canal que o paciente autorizou no cadastro.

MODELO 6 · POLÍTICA DE FALTAS E ATRASOS

Regras claras, combinadas no agendamento, reduzem desmarcações em cima da hora. Adapte o texto abaixo, preencha as lacunas e divulgue na recepção, no site e na mensagem de confirmação.

POLÍTICA DE AGENDAMENTO, CANCELAMENTO E ATRASO DA [NOME DA CLÍNICA]

1. CONFIRMAÇÃO
Enviaremos uma mensagem de confirmação _____ antes da consulta. Pedimos que você responda até _____. Sem confirmação, o horário poderá ser liberado para outro paciente.

2. CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO
Se não puder comparecer, avise com pelo menos ____ horas de antecedência pelo [canal]. Assim conseguimos oferecer o horário a quem está na lista de espera.

3. ATRASOS
A tolerância de atraso é de ____ minutos. Depois disso, a consulta poderá ser remarcada para não atrasar os próximos pacientes.

4. FALTAS SEM AVISO
Após ____ faltas sem aviso, o próximo agendamento poderá ser feito apenas em [condição definida pela clínica, por exemplo: horários de encaixe ou com confirmação por telefone].

5. LISTA DE ESPERA
Se quiser um horário antes da sua data, peça para entrar na nossa lista de espera.

> **IMPORTANTE**
> Antes de definir qualquer cobrança por falta ou cancelamento, valide a regra com a assessoria jurídica da clínica e confira o que o contrato com cada convênio permite. Deixe a política visível para o paciente antes do agendamento.

MODELO 7 · PAINEL MENSAL DE INDICADORES

Mês de referência: _____ Preencha no fim do mês com os números da ficha de faltas (Modelo 3).

Consultas agendadas: _____ · total da agenda no mês
Consultas realizadas: _____ · pacientes atendidos
Faltas sem aviso (F): _____ · contagem da ficha de faltas
Desmarcações em cima da hora (DH): _____ · contagem da ficha
Desmarcações com antecedência (DA): _____ · contagem da ficha
Sem resposta na confirmação (SR): _____ · contagem da ficha
Taxa de faltas: _____ · faltas sem aviso ÷ consultas agendadas
Horários perdidos: _____ · ocorrências não reaproveitadas, sem contar remarcações
Valor perdido (R$): _____ · horários perdidos × valor médio da consulta
Pacientes recuperados: _____ · ocorrências que terminaram em reagendamento
Taxa de recuperação: _____ · pacientes recuperados ÷ total de ocorrências
Ocupação da agenda: _____ · consultas realizadas ÷ capacidade do mês

ONDE A AGENDA MAIS PERDEU ESTE MÊS

Dia da semana com mais faltas

_____

Período com mais faltas

_____

Motivo mais frequente

_____

Ação para o próximo mês:

_____
_____

LEVE A GESTÃO DA AGENDA PARA A PLANILHA

As fichas deste kit funcionam no papel. Quando quiser que as contas sejam feitas sozinhas, use a Planilha de Gestão de Agenda da A.C.E. Consultoria, gratuita no Google Planilhas.

O QUE A PLANILHA FAZ POR VOCÊ

- Calcula o prejuízo mensal e anual com faltas.
- Registra faltas e desmarcações com os cinco tipos de ocorrência.
- Monta a fila de recuperação com a mensagem sugerida para cada paciente.
- Organiza a lista de espera, os indicadores do mês e o painel de causas com gráficos.

▶ CLIQUE AQUI PARA ABRIR A PLANILHA

Clique em “Fazer uma cópia” e a planilha vai para o seu Google Drive.

Quer ajuda para organizar a agenda da sua clínica? A A.C.E. Consultoria atua há 33 anos ajudando empresas a melhorar resultados com processos, indicadores e uma equipe preparada. Fale com a gente e descubra quanto sua clínica pode recuperar.

FALE COM A A.C.E.

WhatsApp: (81) 99329-3431
E-mail: marketing@aceconsultoria.com.br
Instagram: @aceconsultoria
www.aceconsultoria.com.br

Fonte do dado citado na página 02: Doctoralia, Panorama das Clínicas e Hospitais 2024.

FAÇA PARTE DE UMA REDE COM MAIS DE 500 CLIENTES COM REALIDADES TRANSFORMADAS!

COMO ALCANÇAMOS
OS MELHORES RESULTADOS?

Atuamos no mercado há 33 anos, com a finalidade de **potencializar negócios através de soluções únicas proporcionadas pela nossa busca incessante de inovar, solucionar problemas e alavancar resultados.**

Entre em contato agora, potencialize os resultados da sua empresa e aumente sua eficácia dentro do mercado através do nosso inconformismo!