

eBook

Gestione delle visite: problemi e soluzioni pratiche



Introduzione

Eccoci giunti alla quarta lezione del nostro corso sul marketing medico!

Questo eBook riguarda i problemi di gestione delle visite, visti sia dal punto di vista del paziente che da quello dello specialista.

Scopriremo infatti le due fondamentali macro-tipologie di problemi nella gestione dello studio sotto questo aspetto, che tipo di impatto possono avere sulla produttività del tuo studio e quali sono le migliori strategie per risolverli nella maniera più semplice ed efficace per te e più comoda per i tuoi pazienti.

Non ci limiteremo a impartire delle nozioni ma, come al solito, ci impegneremo per fornirti degli esempi pratici e dei suggerimenti che potrai applicare fin da subito con successo.

Ti auguriamo buona lettura e buon lavoro!

Lo staff di MioDottore

Indice

1. Gestione delle visite in studio	5
a. Due tipi di problemi	5
2. Problemi causati dal paziente	6
a. I no-show e i pazienti ritardatari	6
b. Che impatto hanno i “no-show” e i ritardatari sul tuo studio?	7
c. Soluzioni per risolvere il problema di no-show e ritardi	7
d. MioDottore: SMS di conferma e promemoria automatizzati	8
e. La funzione lista d’attesa	10
3. Problemi di gestione causati dal dottore	11
a. Gestione approssimativa dei tempi delle visite	11
b. Come migliorare la gestione delle visite e dei loro tempi?	11
c. Gli overbooking	12
4. I software gestionali	13
a. Agenda cartacea VS software gestionale	13

Indice

b. L'agenda di MioDottore	14
c. La scheda clinica	16
6. Ricapitolando...	17

1. Gestione delle visite in studio

a. Due tipi di problemi

Come saprai meglio di noi, ci sono diversi problemi nel gestire uno studio in maniera efficiente e funzionale. Tuttavia, basandoci sui dati a nostra disposizione e sulla nostra esperienza con moltissimi studi specialistici, abbiamo identificato **2 tipologie di problemi** principali:

- **Problemi causati dal paziente**
- **Problemi causati dal dottore**

Nelle prossime pagine, analizzeremo tutti e 2 i problemi, come impattano sulla produttività del tuo studio e quali sono le strategie che puoi intraprendere per risolverli in modo efficace.

Nella nostra analisi, inizieremo proprio dal primo tipo di problemi, quelli causati dal paziente.



2. Problemi causati dal paziente

a. I no-show e i pazienti ritardatari

I due principali problemi causati dai pazienti sono i **“no-show”** e i ritardi agli appuntamenti: sono due problemi simili e strettamente correlati tra loro.

Il secondo problema è abbastanza autoesplicativo, naturalmente, ma cosa sono esattamente i “no-show”?

Il termine “no-show” nasce nel settore aeronautico, indicando la **“mancata presenza”** di un passeggero che ha un posto già prenotato su un aereo o una nave.

Il termine si è poi diffuso in maniera capillare anche ad altri settori, in particolare a quello alberghiero e della ristorazione: il “no-show” dunque è chiunque abbia prenotato un servizio o un appuntamento, ma non si sia presentato per il giorno e l’ora della prenotazione, dimenticando per giunta di cancellare la sua prenotazione o, quantomeno, di avvertire per tempo.

Nell’ambito di nostro interesse, indicheremo come “no-show” **tutti i pazienti che non si presentano a visita, senza avvertire te o la segreteria del tuo studio.**



b. Che impatto hanno i “no-show” e i ritardatari sul tuo studio?

Statisticamente, in Italia ogni studio mediamente affronta **tre “no-show” ogni 10 visite prenotate.**

L’impatto dei “no-show” sulla produttività del tuo studio è doppio:

- Ti fanno perdere **tempo prezioso** che avresti potuto dedicare a un altro paziente
- Il tuo tempo è denaro: ogni slot orario che non occupi per un appuntamento è **denaro che non stai guadagnando.**

In maniera simile, anche i pazienti ritardatari hanno un certo impatto sul tuo studio e la sua produttività: fanno **slittare gli slot orari** degli altri pazienti, facendoti perdere più tempo del dovuto, allungando la tua giornata lavorativa in modo infruttuoso. Inoltre, come abbiamo visto nelle precedenti lezioni del corso, la puntualità è certamente uno dei parametri con cui i pazienti **valuteranno il tuo studio** e in base al quale forniranno un feedback su di te a nuovi, potenziali pazienti (sotto forma di passaparola tradizionale o di recensioni online).

Di conseguenza, un numero eccessivo di appuntamenti spostati per colpa di pazienti ritardatari potrà avere **un impatto negativo anche sulla tua reputazione**, online e offline.

c. Soluzioni per risolvere il problema di no-show e ritardi

Partiamo da un presupposto importante: il paziente ritardatario o distratto non cambierà da solo il proprio comportamento, né il dottore può sperare di riuscire a correggerlo, ma senza dubbio può limitare il verificarsi di certi eventi premurandosi di ricordare ai pazienti la data e l’ora della prossima visita.

Le soluzioni più utilizzate in questo caso sono 2:

- **SMS, email o telefonate di promemoria** ai pazienti
- Utilizzo di messaggi di **promemoria automatici** preimpostati tramite software

Nel primo dei due casi, tu o il tuo assistente potreste mandare degli SMS e/o delle email ai pazienti poco prima della visita (possibilmente, **almeno 24 ore prima** e poi nuovamente in giornata, alcune ore prima dell'appuntamento). Potreste persino telefonare al paziente, ma questa pratica **non è sempre consigliabile**: alcuni pazienti potrebbero non rispondere, oppure irritarsi per la telefonata.

Inoltre, per quanto i i promemoria siano efficaci, sono **molto difficili da gestire** in prima persona: richiedono un grande dispendio di tempo (tuo o del tuo assistente) che potrebbe essere impiegato diversamente e che, tra l'altro, non sempre è possibile. Senza contare che, così come per il paziente è facile dimenticare l'orario della visita o la visita stessa, per te o per chi ti aiuta potrebbe essere molto facile **dimenticare di inviare per tempo** tutti i messaggi via SMS o email a ogni singolo paziente.

Nel secondo caso, useresti delle **applicazioni** per inviare contemporaneamente lo stesso messaggio a più numeri e risolvere in maniera più precisa e nettamente più pratica e veloce il tuo problema. Tuttavia, tali software richiedono **tempo** per essere impostate (dovrai inserire tutti i tuoi contatti, ad esempio), padroneggiate e hanno anche un **costo**.

d. MioDottore: SMS di conferma e promemoria automatizzati

MioDottore Premium ti permette di impostare **SMS di conferma e promemoria automatizzati**, a diversi intervalli.

In questo modo, a seguito di ogni prenotazione online, il paziente riceve un SMS per confermare la prenotazione effettuata.

Prima della visita medica, inoltre, il paziente riceve un **SMS di promemoria** contenente data, ora e luogo dell'appuntamento.



Ogni nuova visita o modifica di una visita esistente ti viene notificata via SMS e/o email, a tua scelta. Inoltre, puoi impostare **il tuo assistente come destinatario**.

Statisticamente, gli SMS di promemoria automatizzati fanno recuperare in media il **65%** delle visite che normalmente andrebbero perse, facendo dunque aumentare anche il numero di visite effettive per il tuo studio.

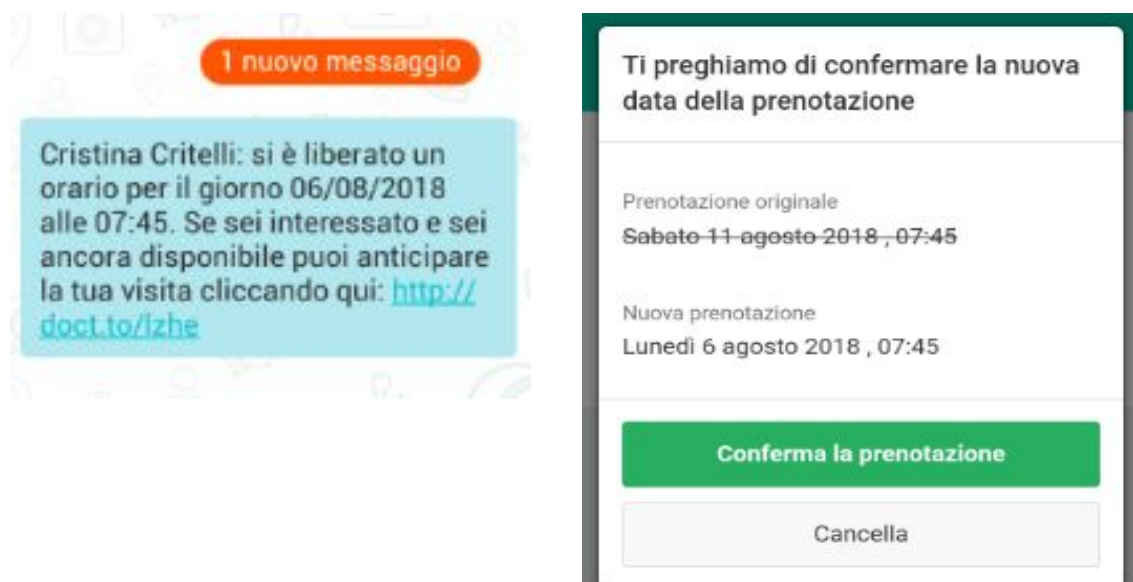
Inoltre, i pazienti apprezzano molto questa forma di promemoria, vedendola come una forma originale e utile di attenzione e scrupolosità da parte del dottore, cosa che naturalmente va ad influenzare positivamente anche la **reputazione del dottore** ai loro occhi e che si riflette positivamente, di conseguenza, nelle recensioni online, a tutto vantaggio dell'immagine del dottore stesso.

e. La funzione lista d'attesa

Capita spesso che un paziente cancelli o chieda di posticipare un appuntamento con poco preavviso: ciò a volte può comportare una perdita di profitto e di tempo per il tuo studio, perché **perdi uno slot orario** che potresti riempire con un'altra visita.

Potrai risolvere in modo definitivo questo problema con la funzione **lista d'attesa**.

Grazie a questa funzione, ogni volta che tu o un paziente cancellerete un appuntamento dall'agenda, il sistema gestionale invierà in automatico un SMS ai **primi 5 pazienti** con un appuntamento nelle 48 ore successive all'appuntamento cancellato.



Il primo paziente che cliccherà sul **link nel messaggio** si aggiudicherà il nuovo slot orario.

In tal modo, tu non perderai più lo slot orario e **potrai anticipare una visita**. Guadagnerai tempo e denaro: un doppio vantaggio!

3. Problemi di gestione causati dal dottore

a. Gestione approssimativa dei tempi delle visite

Prima abbiamo parlato dei pazienti ritardatari, che fanno senza dubbio perdere tempo prezioso e creano slittamenti nell'organizzazione dell'agenda di impegni di qualsiasi specialista. Ma cosa accade se invece i pazienti non hanno colpa, ma i ritardi (come nella maggior parte degli studi) avvengono comunque?

A quel punto, possiamo dire che la "colpa" è da attribuirsi a **una gestione poco oculata delle prenotazioni** dei pazienti da parte del dottore o della segreteria del suo studio.

Anche se il tuo studio soffre poco di questo genere di problema, puoi sempre e comunque arrivare a limitarlo maggiormente o, addirittura, eliminarlo in toto.

b. Come migliorare la gestione delle visite e dei loro tempi?

Ecco alcune strategie per ovviare a questo problema:

- Calcola **i tempi medi** delle visite settimanali al tuo studio, crea una **"timeline"**, ossia un tuo "piano temporale" per capire quanti pazienti puoi inserire in media ogni giorno e ogni settimana all'interno della tua agenda.
- Basandoti sulla timeline, crea un **calendario delle visite**, che tenga conto del tipo di pazienti che dovrai vedere nelle settimane a seguire.

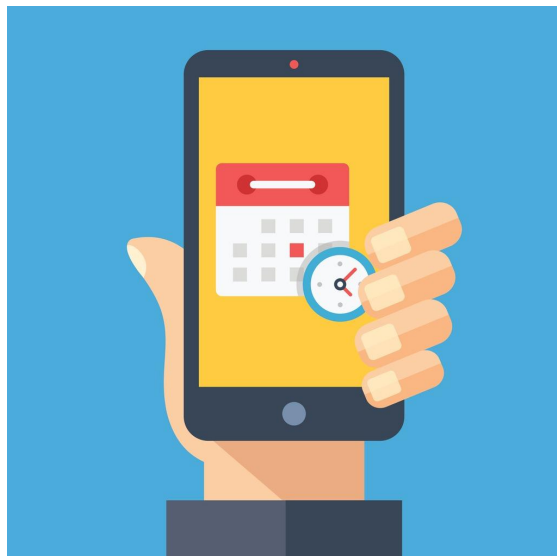
c. Gli overbooking

Si tratta, semplicemente, degli **appuntamenti che si sovrappongono**. Gli overbooking possono avvenire per due ragioni:

- **Non hai calcolato bene il tempo** della visita precedente rispetto alla successiva: il paziente è arrivato in orario, ma ha dovuto attendere perché la visita precedente alla sua è durata oltre i tempi previsti.
- Tu o il tuo assistente avete preso per errore **due prenotazioni nello stesso giorno, alla stessa ora**.

Nel primo caso, una buona timeline, descritta già nel paragrafo precedente, dovrebbe essere sufficiente a prevedere questa eventualità e a prevenire un buon numero di overbooking.

Nel secondo caso, e più in generale in tutti i casi in cui si verifichi un normale, naturale errore umano, la soluzione è apparentemente più complessa, ma in realtà ci aiuta a introdurre un aspetto fondamentale nella gestione dello studio: **l'uso della tecnologia** per gestire le tue prenotazioni e i tuoi appuntamenti.



4. I software gestionali

a. Agenda cartacea VS software gestionale

L'agenda cartacea ha una serie di **limiti**, che sono intrinsecamente connessi alla sua natura, ad esempio:

- Manca di **riservatezza** (è facilmente visibile a tutti).
- Presenta notevoli **difficoltà di gestione**, se si ha un numero elevato di collaboratori e/o di appuntamenti.
- **Non consente di creare più calendari** in contemporanea, a meno che non si disponga di molto spazio.
- **Non è visibile o modificabile** quando non ce l'hai con te.
- Risulta facile da **perdere** e scomoda da aggiornare.

In poche parole, molti dei limiti analizzati nel corso di questo eBook sono dovuti in primis al **mancato utilizzo delle giuste tecnologie**.

Per fortuna, i software gestionali sono sempre più utilizzati in Italia e nel mondo, sia dalle grandi strutture sanitarie che dai singoli dottori. Sono molti i software in cloud che si possono prendere in considerazione quando si decide di creare un **calendario condiviso sul web**. Tra questi citiamo Google Calendar, iCloud, Teamup.

Questi programmi garantiscono la flessibilità e hanno alcune funzionalità utili che semplificheranno la vita a te e al tuo assistente. Al contempo però, si tratta di prodotti piuttosto "generici" e **privi di quella specificità** (e dunque di quelle caratteristiche) di cui necessita un'attività particolare come uno studio medico.

Senza contare che, per quanto certamente si rivelino un vantaggio per l'organizzazione del tuo tempo, non risolvono tutta un'altra serie di problemi (ad esempio, quello di **ottenere prenotazioni anche dal web**, quello di evitare ritardatari e no-show, chiamate perse da parte dei pazienti, ecc.).

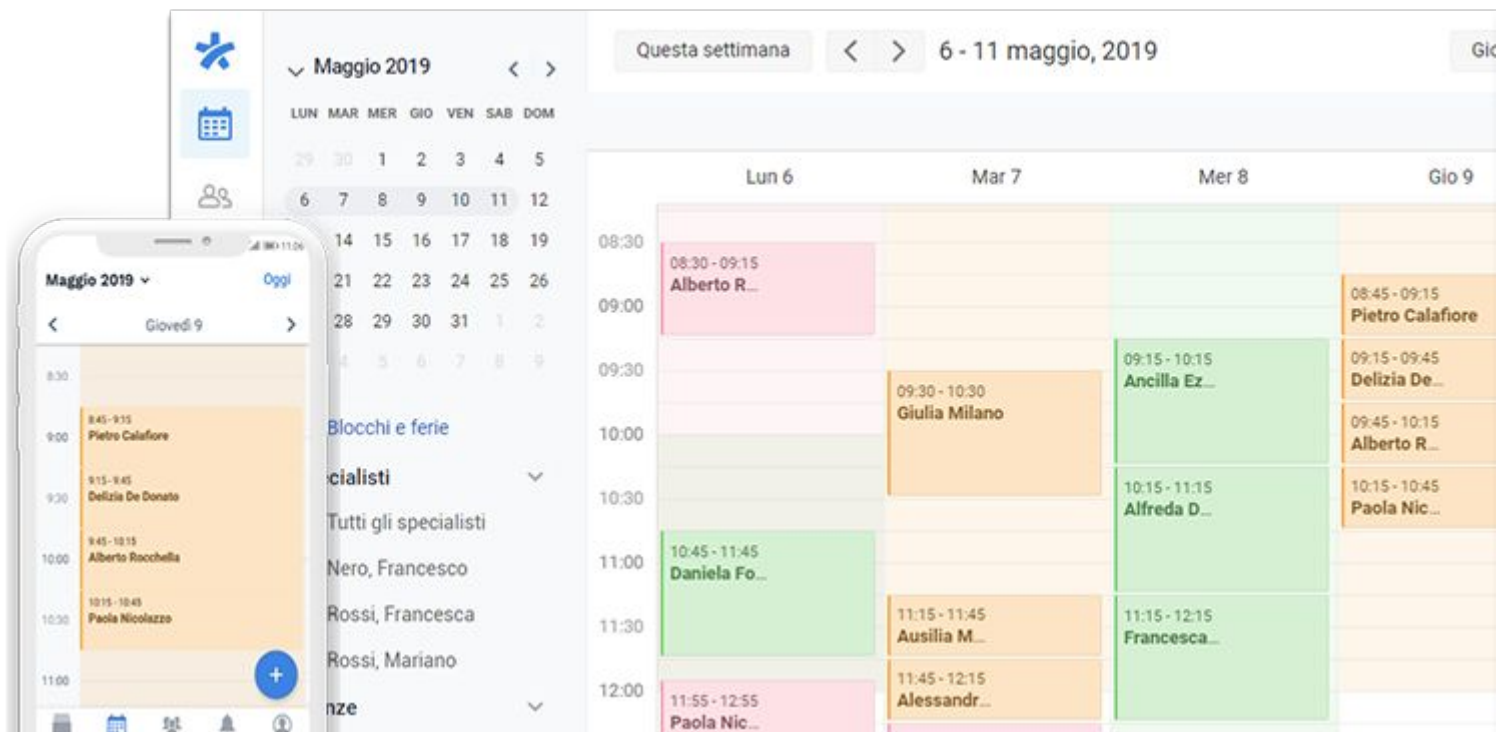
a. L'agenda di MioDottore

L'agenda di MioDottore è uno dei sistemi gestionali per studi medici più usati in Europa. Inoltre, si tratta del **solo gestionale che ti permette di ottenere prenotazioni online**, oltre naturalmente a gestirle in ogni loro aspetto da computer, smartphone, tablet, sia per i pazienti acquisiti online che per quelli da te inseriti.

I dati e gli appuntamenti presenti nell'agenda possono inoltre essere visualizzati **anche offline**, nel caso in cui ti trovi in un luogo privo di connessione internet. Tra le altre caratteristiche che rendono l'agenda particolarmente adatta a gestire uno studio, ricordiamo:

- **3 modalità di visualizzazione:** giornaliera, settimanale, orari disponibili;
- **drag and drop** (per spostare in un istante gli appuntamenti sul calendario);
- **colori diversi** per ogni studio in cui lavori;
- possibilità di vedere gli **appuntamenti passati**;

- **App** per il cellulare;
- **scheda pazienti** (modificabile);
- **SMS ed email di promemoria** ai pazienti prima degli appuntamenti;
- **cronologia delle prenotazioni** dei pazienti;
- sistema di **messaggistica istantanea** con i pazienti.

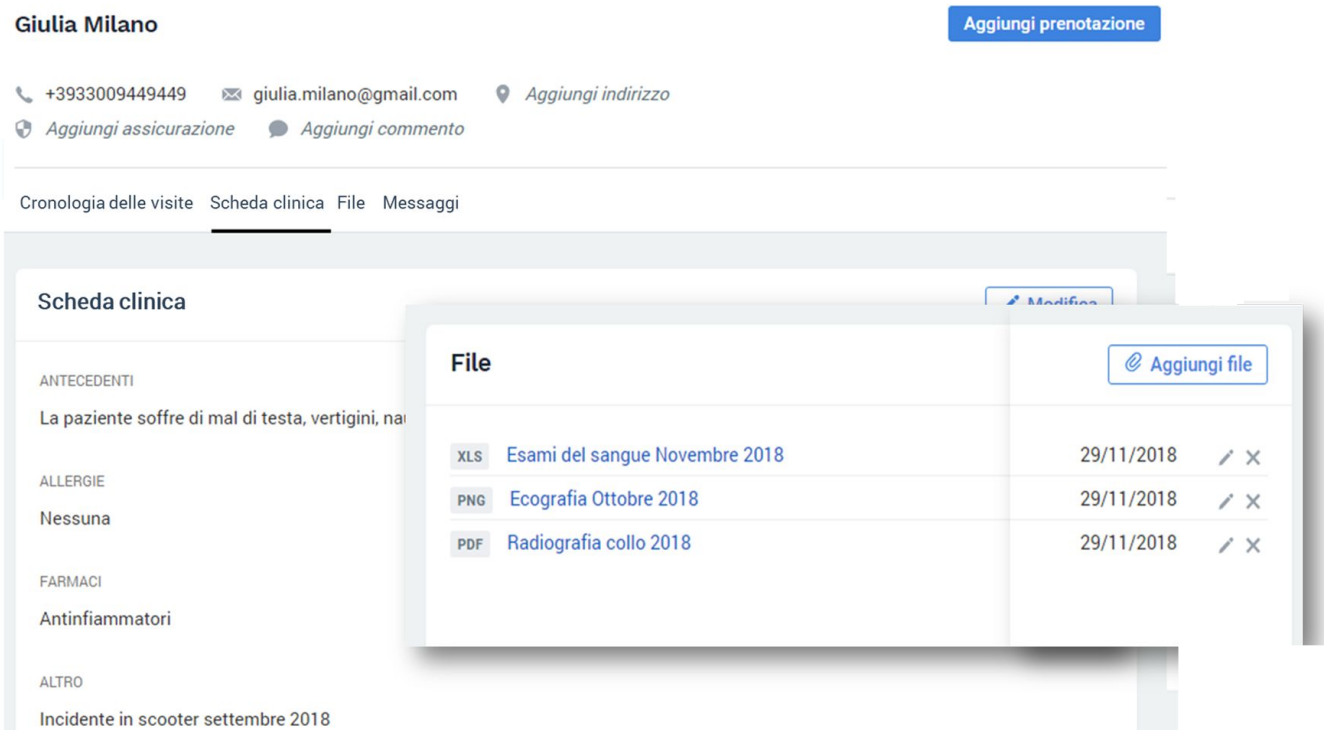


c. La scheda clinica

Con l'agenda di MioDottore, potrai caricare eventuali file relativi ad esami e/o analisi diagnostiche per completare e integrare la scheda clinica dei tuoi pazienti **direttamente all'interno del gestionale**, creando episodi clinici in maniera semplice e rapida.

Grazie alla scheda clinica dell'agenda, potrai:

- **Consultare i file** relativi ai tuoi pazienti ovunque ti trovi;
- Accedere a tutti i documenti **da qualsiasi dispositivo** (incluso il cellulare);
- **Conservare in un solo posto** tutte le informazioni che servono.



Giulia Milano Aggiungi prenotazione

+3933009449449 ✉ giulia.milano@gmail.com 📍 Aggiungi indirizzo
🛡️ Aggiungi assicurazione 💬 Aggiungi commento

Cronologia delle visite Scheda clinica File Messaggi

Scheda clinica

ANTECEDENTI
La paziente soffre di mal di testa, vertigini, na

ALLERGIE
Nessuna

FARMACI
Antinfiammatori

ALTRO
Incidente in scooter settembre 2018

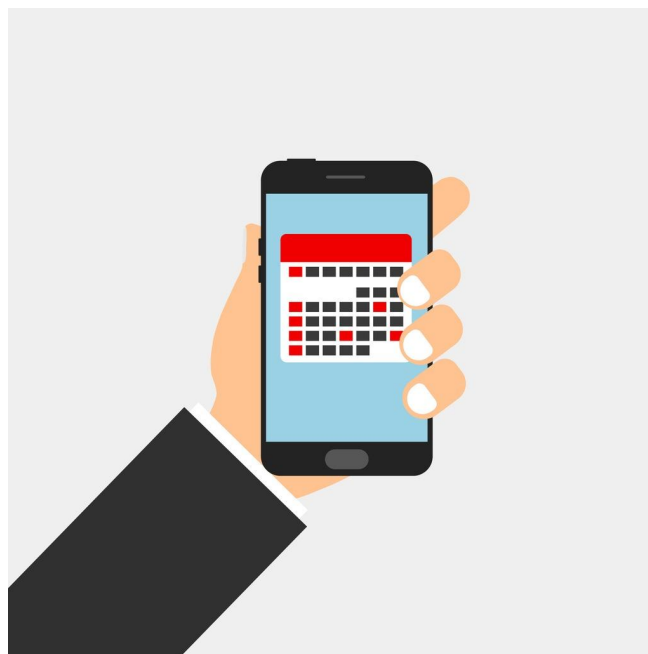
File

📎 Aggiungi file

XLS	Esami del sangue Novembre 2018	29/11/2018	✏ ✕
PNG	Ecografia Ottobre 2018	29/11/2018	✏ ✕
PDF	Radiografia collo 2018	29/11/2018	✏ ✕

6. Ricapitolando...

- I **“no-show”** si verificano quando i pazienti non si presentano all'appuntamento, senza avvertirti.
- Per prevenire i “no-show” e i pazienti ritardatari, puoi **implementare un sistema di messaggi di promemoria** in vari modi.
- I problemi di gestione del calendario delle visite hanno un impatto notevole su vari aspetti del tuo lavoro, e spesso sono causata da errori di calcolo dei tempi delle visite.
- Puoi calcolare una timeline delle tue visite e creare un calendario delle visite basandoti su di essa.
- Alcuni problemi con la tua agenda sono dovuti al mancato utilizzo o all'utilizzo errato delle tecnologie.
- Per ovviare a molti di questi problemi, è saggio utilizzare (o far utilizzare al tuo assistente) dei software gestionali.



Grazie per l'attenzione!
Alla prossima lezione!

