

Visite mancate dai pazienti: 3 modi per prevenirle



Indice

Introduzione	03
Cos'è un "no-show" e perché avviene	05
L'impatto dei no-show su uno studio medico	07
Come calcolare le tue perdite: qualche suggerimento	08
Il calcolatore online di MioDottore	09
4 metodi per prevenire i no-show (o ridurre i danni)	10
MioDottore - La funzione lista d'attesa	18

Introduzione

I pazienti dimenticano spesso i loro appuntamenti: quante volte ti è capitato di **attendere invano un paziente** e di perdere uno slot orario prezioso? Ora, probabilmente starai pensando: “Mi capita spesso di avere a che fare con pazienti smemorati e appuntamenti persi ma, in fondo, fa parte del mestiere; non penso che le perdite per il mio studio siano ragguardevoli e, se anche così fosse, cosa potrei fare per prevenire in maniera realmente efficace questo tipo di problema?”

Prima di chiudere questa breve introduzione alla tua guida, ci teniamo a rispondere sommariamente a queste tre - più che logiche - obiezioni:

1) Tutto sommato è vero, fa parte del mestiere, ciò però non significa che debba necessariamente continuare ad essere così, giusto?

2) Sei sicuro che non comporti **reali perdite**? I dati ci dicono il contrario, come vedrai nel corso della guida. Inoltre, il tuo studio è anche il tuo business: perché subire delle perdite, piccole o grandi che siano?

3) Le soluzioni per prevenire il problema ci sono, e vogliamo spiegarle.

Per saperne di più su come risolvere alla radice il problema degli appuntamenti persi, non ti resta che consultare questo eBook. Buona lettura!

Cos'è un “no-show” e perché avviene

Il no-show, in gergo tecnico, è un fenomeno attraverso cui un cliente prenota un certo servizio e, senza preavviso, **non si presenta** al momento di usufruirne.

Il termine nasce in seno al settore aeronautico, dove indica mancata presentazione all'imbarco ed è divenuto comune anche nel settore alberghiero e della ristorazione, notoriamente due tra i campi più coinvolti da questo problema. Tuttavia, un altro dei settori colpiti dai no-show non viene quasi mai menzionato: quello medico-sanitario.

Eppure, il **problema dei no-show** è così comune per cliniche e studi medici che i dati a nostra disposizione sono piuttosto allarmanti: mediamente, in Italia, un **dottore** perde il **10% delle sue visite mensili** a causa delle dimenticanze dei pazienti. Per alcune specializzazioni, poi, la percentuale è ancora più alta.

I motivi per cui i no-show si verificano sono essenzialmente due:

1. **Il paziente dimentica di avere una visita quel giorno** e, di conseguenza, non avverte neppure il dottore della propria assenza (no-show vero e proprio).
2. **Il paziente** sa di avere un appuntamento quel giorno ma **sbaglia orario**, presentandosi in netto ritardo. Non è un vero e proprio no-show, ma l'effetto è comunque deleterio per lo studio medico: viene perso uno slot orario (è difficile riorganizzare il proprio calendario con un preavviso scarso o inesistente), a scapito del profitto e dell'efficienza dello studio.



L'impatto dei no-show su uno studio medico

Per capire meglio qual è l'impatto economico e organizzativo dei no-show sul tuo studio, faremo un **esempio pratico**: prendiamo un ipotetico dottore, che chiameremo Mariano Rossi.

- Una visita dal Dottor Mariano Rossi costa 100 €.
- Il Dottor Rossi fa in media 10 visite al giorno (200 al mese).
- Poniamo che il Dottor Rossi perda in media il 10% delle visite (20 al mese) a causa dei no-show.
- Il Dottor Rossi, di conseguenza, perde 2000 Euro ogni mese a causa dei pazienti che dimenticano la loro visita.

Naturalmente, questo esempio non tiene conto di una serie di variabili, di cui parleremo tra pochissimo e che ti serviranno per monitorare il tuo tasso di no-show attuale e, soprattutto, per calcolare quanto denaro stai perdendo per questo problema.

Come calcolare le tue perdite: qualche suggerimento

Ti starai chiedendo: “**Quanto perdo esattamente a causa dei no-show?**”. Ecco qualche suggerimento per iniziare a farti un’idea più precisa:

- Tenendo conto di tutte le prestazioni e le visite che offri e del costo di ciascuna di esse, prova a calcolare una sorta di “prezzo medio” delle visite presso il tuo studio.
- Inizia a **segnare sulla tua agenda tutti i no-show** che avvengono ogni mese, nel momento stesso in cui si verificano, per non perderne traccia.
- Dopo qualche mese, potrai sapere quanti no-show subisci in media e, conoscendo anche il costo medio delle tue prestazioni, potrai calcolare quanto perdi mensilmente a causa dei no-show.

Il calcolatore online di MioDottore

Se vuoi avere una stima delle perdite economiche che subisci a causa dei pazienti smemorati, senza dover attendere alcuni mesi e senza bisogno di impegnarti in ulteriori calcoli, puoi farlo in maniera molto comoda con il **calcolatore online di MioDottore**. Il calcolatore è uno strumento gratuito ed è stato creato allo scopo di aiutare gli specialisti a capire quanto perdono ogni mese a causa dei no-show, tenendo conto del costo medio delle loro prestazioni, del numero medio di appuntamenti al loro studio e ai dati statistici di cui disponiamo in merito alle diverse specializzazioni (come detto prima, alcune specializzazioni hanno un tasso di no-show sensibilmente più alto di altre).

Accedi al calcolatore, cliccando [qui](#).

Ti basterà accedere al calcolatore, rispondere a pochissime domande per consentire al programma di elaborare i dati e, con pochi click, avrai una stima molto precisa di quanto stai perdendo a causa dei no-show.

4 metodi per prevenire i no-show (o ridurre i danni)

Esistono dei metodi che puoi utilizzare per prevenire i no-show o, quantomeno, per ridurre il numero e l'impatto sul tuo tempo e il tuo profitto.

Ecco una serie di strategie che puoi applicare:

- **Riduci al minimo il tempo di attesa** per i tuoi pazienti
- Fornisci una **copia cartacea** dei prossimi appuntamenti
- Utilizza gli **SMS di promemoria**

① **Riduci al minimo il tempo di attesa per i tuoi pazienti**

Non fare attendere troppo i pazienti in sala d'aspetto, laddove possibile. I ritmi del mondo moderno, come sai, sono frenetici e tutti cercano di ridurre le perdite di tempo inutili al minimo.

Non tutti i pazienti non si presentano perché hanno dimenticato il loro appuntamento: un paziente che ha una semplice visita di controllo e aspetta per troppo tempo potrebbe semplicemente alzarsi e andarsene, e sarebbe comunque un **no-show** per te, oltre al rischio di perdere un paziente che, in effetti, avresti potuto fidelizzare senza problemi.

Ci sono moltissimi metodi nuovi e moderni per mantenere le perdite di tempo per te e i pazienti al minimo, con l'aiuto delle nuove tecnologie.

② **Promemoria cartacei dei prossimi appuntamenti**

Quando un paziente che ha appena terminato la sua prima visita ne prenota un'altra, consegnagli un foglietto o, meglio ancora, un **biglietto da visita con sopra la data del prossimo appuntamento** (o dei prossimi appuntamenti, se già ha prenotato più di una visita per le settimane successive).

Magari, potresti stampare dei biglietti appositi con un logo, il tuo nome e qualche soluzione grafica accattivante per rendere più difficile al paziente dimenticare il foglietto da qualche parte.

Certo, c'è sempre la possibilità che il paziente perda il promemoria cartaceo del suo appuntamento e questo metodo può essere usato solo con i pazienti che già vengono periodicamente a visita, ma quantomeno potrai limitare i no-show di questa categoria di pazienti.

3 Utilizza gli SMS di promemoria

Gli **SMS di promemoria**, o “reminder”, sono senza dubbio la soluzione più efficace e moderna per prevenire le dimenticanze dei pazienti. Per risultare efficaci, essi dovranno:

- Essere brevi e concisi
- Contenere la data e l'ora dell'appuntamento, il nome del dottore o dello studio medico, l'indirizzo dello studio.
- Essere inviati al momento giusto: né troppo presto (oppure il paziente dimenticherà di nuovo l'appuntamento), né troppo tardi.

Tuttavia, bisogna anche tener conto del fatto che inviare decine di messaggi di promemoria ogni giorno, da parte dello specialista o del suo assistente, può rivelarsi un'attività estremamente tediosa e dispendiosa in termini di tempo, oltre al fatto che a volte, specialmente in studi che gestiscono una mole notevole di pazienti, qualche messaggio da inviare potrebbe sfuggire e dunque il paziente non verrebbe avvertito affatto.

3 MioDottore: gli SMS di conferma e di promemoria

Oltre a ricevere prenotazioni H24, 7 giorni su 7 direttamente online, MioDottore ti permette di **impostare SMS di conferma e promemoria automatizzati**, a diversi intervalli.

I pazienti che hanno prenotato un appuntamento previsto più di 72 ore dopo, ricevono un promemoria con un link per confermare la propria prenotazione 48 ore prima della visita.

I pazienti che hanno prenotato un appuntamento previsto tra le 36 e le 72 ore successive, riceveranno l'SMS automatizzato 24 ore prima della visita.

Infine, tutti i pazienti riceveranno un secondo SMS di promemoria automatizzato il giorno stesso della visita, con link di conferma per coloro che non hanno confermato la loro presenza nel primo SMS e senza link per tutti gli altri.

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.

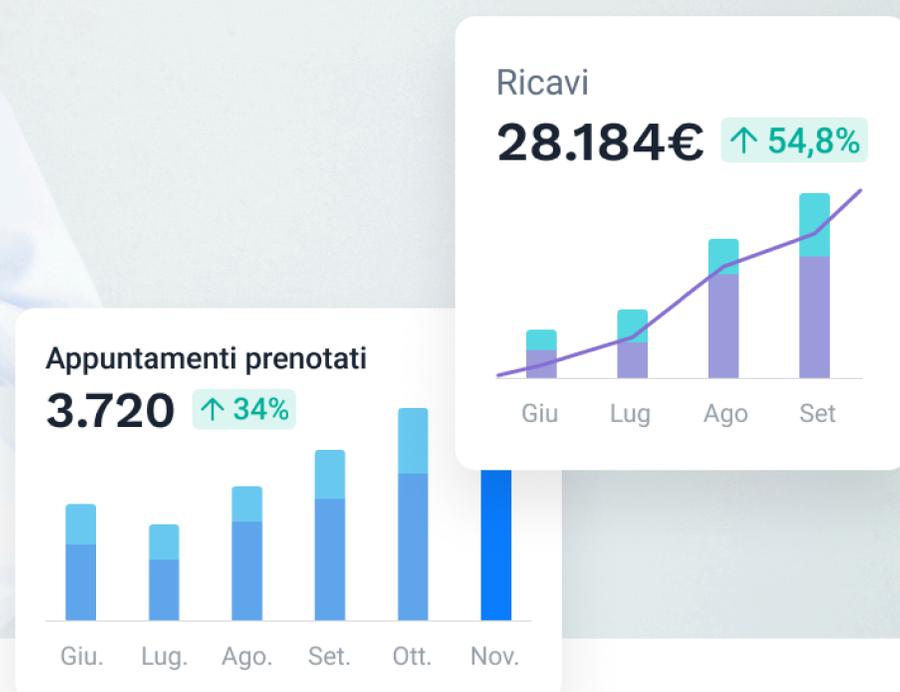
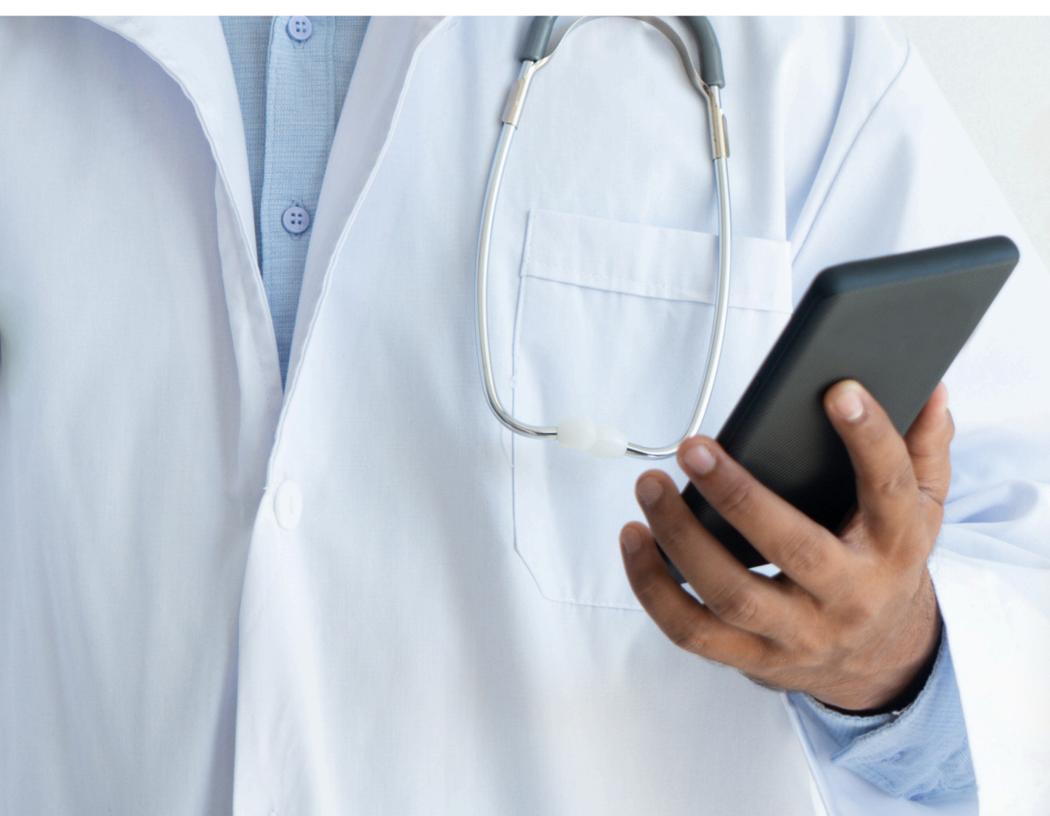
Gli SMS di promemoria fanno recuperare in media il 65% delle visite che normalmente andrebbero perse, facendo dunque aumentare anche il numero di visite effettive per gli studi medici.



Per avere un'idea di quanto puoi guadagnare da tutto ciò, riprendiamo per l'ultima volta l'esempio del dott. Mariano Rossi. Come dicevamo già nel primo capitolo:

Il Dottor Rossi, di conseguenza, perde 2000 Euro ogni mese a causa dei pazienti che dimenticano la loro visita

Se il nostro Mariano Rossi attivasse gli SMS di promemoria di MioDottore Premium, recupererebbe almeno 13 pazienti persi su 20 al mese e, dunque, rientrerebbe nell'investimento mensile fatto con MioDottore Premium già con il primo paziente recuperato.



E quando “il danno” è già fatto?

Grazie agli SMS di promemoria automatizzati, puoi risolvere il problema dei no-show: anche i pazienti che non verranno, certamente, ti avvertiranno della loro assenza per tempo grazie ai costanti promemoria ricevuti.

Non è sempre semplice trovare velocemente un nuovo paziente da inserire nel nuovo orario rimasto scoperto, con conseguente perdita di tempo e denaro per il tuo studio.

Telefonare o inviare messaggi di persona a tutti i pazienti che hanno prenotato negli orari e nelle date successive a quella del paziente che non si presenterà, proponendo una visita anticipata, sarebbe una prima soluzione.

Tuttavia, una simile strategia risulterebbe una perdita di tempo eccessiva sia per te che per un tuo eventuale assistente e non è comunque garantito neppure il successo.

A questo punto, oltre a **prevenire i no-show**, dobbiamo quindi **risolvere il problema dello slot orario lasciato scoperto** dai pazienti che non potranno venire all'appuntamento.

MioDottore offre una soluzione pratica e semplice anche per questo problema...



MioDottore - La funzione lista d'attesa

Potrai risolvere in modo definitivo il problema degli slot orari lasciati vuoti dai pazienti che non possono onorare il proprio appuntamento con la funzione lista d'attesa.

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!



**Grazie
dell'attenzione!**

**Seguici sui
Social Media!**

