

# KPIs para médicos: conheça 4 indicadores de desempenho na área da saúde

Para quem gerencia um consultório ou clínica, é importante saber analisar o desempenho e comparar os resultados da empresa. A melhor forma de fazer isso é por meio dos indicadores de desempenho da área de saúde, eles podem apontar quais melhorias devem ser feitas e quais práticas estão obtendo resultados positivos.

Os KPI's, ou indicadores de desempenho, são medidores de performance por meio de alguns parâmetros específicos, que variam de acordo com a empresa ou o setor. Quando bem feitos, eles podem identificar necessidade de melhorias ou a manutenção de algum aspecto — na área de saúde eles estão mais focados no cliente e no atendimento.

Confira a seguir quais são os principais indicadores de desempenho na área da saúde e como eles podem melhorar os seus resultados.

## 1. Retorno e absenteísmo de pacientes

Um dos indicativos mais importantes é a taxa de retorno e absenteísmo de pacientes. Ela mostra em números quantos pacientes cancelaram a consulta, quantos fizeram o retorno e quantos nunca voltaram. Esse índice costuma demonstrar, de certa forma, a necessidade de mudanças.

Uma forma de evitar uma fuga de clientes, é investir em treinamentos, aprimorar a estrutura física, reduzir o tempo de espera na recepção e agilizar a emissão de laudos. A [inteligência artificial](#) é uma boa aliada nesses momentos, ela pode ajudar a identificar os pontos de melhoria de forma simples.

## 2. Índice de novos pacientes

Existem diversas formas de obter novos pacientes, pode ser por estratégias de marketing, indicação, associação com outras empresas e consórcios, entre outros. Registre o fluxo de novos pacientes e compare com campanhas de captação, veja em qual momento há uma resposta mais satisfatória e entenda qual o perfil de seus clientes, assim será possível direcionar seus esforços na melhor estratégia.

## 3. Custos

Ter uma empresa pode significar muitos custos: de pessoal, espaço físico, manutenção, equipamentos, isso sem contar os impostos e outras taxas. Para que não tenha uma surpresa desagradável no futuro, é importante organizar todos os compromissos presentes e futuros a fim de realizar uma gestão de gastos eficiente.

Identifique quais hábitos podem ser alterados para reduzir os custos, procure parcerias e abrace novas tecnologias para um [atendimento mais personalizado](#). Os gastos devem estar de acordo com o faturamento da empresa — quanto mais dinheiro entrar em caixa, mais verba estará disponível para melhorias e investimentos.

## 4. Nível de satisfação

Outro indicador de desempenho na área da saúde é o nível de satisfação dos clientes. O paciente deve preencher um formulário após a consulta, avaliando questões relacionadas ao espaço físico, [tempo de atendimento](#) no consultório, atendimento na recepção e deixar um espaço para sugestões.

Esse questionário pode ser utilizado para sugerir melhorias no serviço e no ambiente, sendo um

importante KPI no momento de tomadas de decisões. Clientes mais felizes são mais fáceis de fidelizar e costumam indicar o local para amigos e familiares, que representam potenciais novos pacientes.

Ao longo de todo o texto citamos os principais indicadores de desempenho na área da saúde e como eles podem ajudar a sua empresa a melhorar os resultados. Seu constante acompanhamento e melhorias são essenciais para conquistar a preferência dos pacientes e, com isso, se tornar mais competitivo no setor, obtendo sucesso na área.

Gostou do conteúdo ou ficou com alguma dúvida? [Entre em contato conosco](#), pois queremos saber a sua opinião.