

# **Randevusuna gelmeyen hasta/ danışan sayısını nasıl azaltırsınız?**

E-Kitap

İşinizi yerine getirirken karşılaştığınız en demoralize edici ve planlarınızı alt üst eden etmenlerden biri, uzmanlık alanınıza bakılmaksızın randevusuna gelmeyen veya son dakikada iptal eden hastalar ve danışanlardır. Bu durumlar, zaman ve enerji kaybına yol açar.

Harcanan randevu saatleri, gerçekten sizden randevu almayı ihtiyaç duyan hastalar ve danışanlar için adil olmamakla birlikte, aynı zamanda sizin de o zaman dilimini boşa harcamanıza neden olur. Zaman yönetimi ve günü eksiksiz planlamak sizin için önemliyken, dış etkenler nedeniyle aksayan planların getirdiği bedel oldukça büyük olabilir.

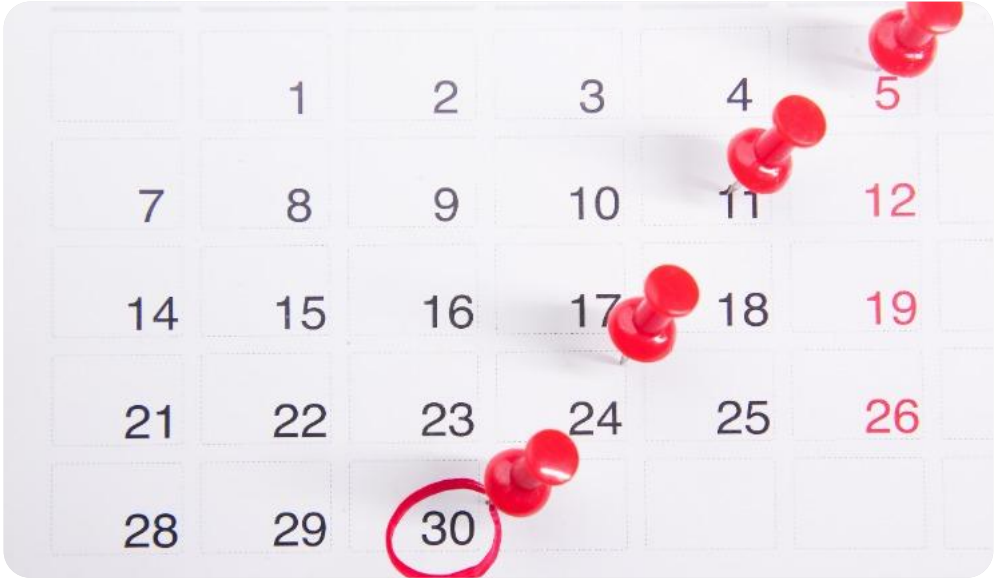
Örneğin; randevu alan bir hasta veya danışanın ihtiyaçları doğrultusunda, elimizde bulunmayan bir ilacı veya medikal ürünü randevu öncesinde temin edebiliriz. Ancak, son dakikada gelen bir iptal, bu çabanın boşa gitmesine neden olabilir. Ayrıca iptal edilen randevu için ekstra bir bedel ödenmiş olabilir.

Sağlık sektöründe, randevusuna son dakikada gelmeyen veya iptal eden hastalar ve danışanlar konusunda yapılan ankette hekimlerin %93'ü bu durumdan rahatsız olduklarını belirtmiştir. Bu rahatsızlık, randevusuna hiç gelmeyen hastalar ve danışanlar sorununu da içermektedir.

Ortalama olarak, uzmanlık alanına bakılmaksızın randevusuna gelmeyen hasta ve danışan oranı %20 civarında seyretmektedir. Son dakikada randevu iptal oranı ise makul bir sınırlarda (yaklaşık %5 ile %7 arasında) kabul edilebilirken, bu oranın daha yüksek olması bir sorun olarak görülmektedir. Yüksek iptal oranları, sadece sizin planlarınızı alt üst etmekle kalmaz, aynı zamanda ihtiyaç duyan hastaların o anda size ulaşmasını da engeller.

Bir başka olumsuz durum ise yardım almak isteyen başka hastaların ve danışanların, sürekli dolu takviminiz nedeniyle başka bir hekim veya uzman arayışına girmeleridir. İstatistiklere göre, hastaların ve danışanların %90'ı, randevu almak istedikleri hekimin veya uzmanın gün içindeki uygunluk durumunu görmek istemektedir.

Peki, randevusuna gelmeyen veya son dakikada iptal eden hastaların ve danışanların bu davranışlarının sebepleri nelerdir? Bu sebepleri duygusal etkenler, algılanan önemsenmeme hissi ve randevu sürecinin farklı algılanması olarak sıralayabiliriz. Randevu alındığı gün ile randevunun gerçekleşeceği gün arasındaki değişen duygular ve olumsuz düşünceler, hastaların ve danışanların randevularına gitmelerini engelleyebilir.



Diğer bir etken olan önemsenmeme hissi, hasta ve danışanlar tarafından sistemin önemsenmemesi ve randevulara gitmemesi gibi bir duruma yol açabilir. Bu durum özellikle daha önce randevu almış olan hastalar ve danışanların eğilimindedir. Çünkü bekleme odasında önceki deneyimlerinde uzun süre bekletilen ve kendisine bilgi verilmeyen hasta veya danışanlar, bir sonraki randevularında önemsenmedikleri hissine kapılarak bu durumu hatırlarlar.

Tüm bu etkenler göz önüne alındığında, elbette ki son dakika iptalleri veya randevulara gelmeme durumları tamamen engellenemese de, bu oranları düşürmek için etkili birkaç yöntem bulunmaktadır.

**Hatırlatıcıları Kullanın:** Gelecek randevularına dair hastalara ve danışanlara hızlı ve nazik bir şekilde hatırlatmalar göndermek, bu durumu kontrol altına almanın bir yoludur. Hatırlatıcılar sadece randevu alan kişilerin hafızasını tazelemekle kalmaz, aynı zamanda uzun vadeli güçlü bir iletişim kurmanıza da yardımcı olur.

Otomatik hatırlatma servisleri, manuel olarak yapılması gereken işleri azaltarak zaman tasarrufu sağlar. Bu hatırlatıcılar, sizinle iletişim kurma zorluğu çeken hastalar ve danışanlar için de bir kolaylık sağlar.

Hasta ve danışanlar, randevularını sizin uygunluk zamanınıza göre belirleyebilirler. Ancak, araştırmalar gösteriyor ki randevu alınma tarihi ile gerçekleşme tarihi arasındaki süre uzadıkça, randevulara gelmeme olasılığı artar. Bu durumda hatırlatıcıları kullanmak, hastaların ve danışanların randevularını unutmalarını engelleyerek kaçınılmaz durumların önüne geçebilir.

**Hızlı Cevap Verme İlkesine Uyun:** Randevu talebinde bulunan hastalara veya danışanlara hızlı bir şekilde geri dönmeniz, randevularını almak isteyen kişilerin memnuniyetini artırabilir. İleri tarihli randevuların, randevuya gelmeme oranını artırdığını belirtmiştik. Bu nedenle, müsait saatlerinizi belirleyerek takviminizi oluşturun, böylece ihtiyaç duyan kişilere en kısa sürede cevap verebilirsiniz.

Randevu talep eden kişiler, konularının aciliyetine bağlı olarak, randevularına rağmen başka bir uzmandan daha erken randevu almak isteyebilirler. Bu durumda, randevu sürecinizin hızlı ve etkili olması, hastaların ve danışanların size olan güvenini artırabilir.



**Bekleme Sürelerini Minimize İndirin:** Randevu alan hastaların veya danışanların, bekleme odasında uzun süre geçirmeleri, bir sonraki randevularına gelmeme olasılığını artırabilir. Bu durumu önlemek için, randevu sürecinizin düzenli ve hızlı olmasına dikkat edin. Bir önceki randevusu uzayan hastalara veya danışanlara gerekli bilgilendirmeyi yaparak, bekleyen kişilere geç gelen randevular hakkında bilgi verin. Bu sayede randevularına geç gelen veya hiç gelmeyen hastaların oranını uzun vadede düşürebilirsiniz.

Takvimimde uygunluk saatlerini belirlerken, randevularına gelmeme olasılığını hesaba katmak önemlidir. Son dakikada gelen iptallerle başa çıkabilmek için en etkili yol, online takvimde insanların son dakikada randevu alma olasılıklarını maksimuma çıkarmaktır.

Bu süreci yönetirken, sürekli randevu alan ancak randevusuna gelmeyen hastaları ve danışanları da göz önünde bulundurmalısınız. Bu sorunu belirli bir oranda kontrol altına almak mümkündür.

Örneğin, daha önce randevu alan kişilerin kullandığı telefon numaralarını engelleme özelliğini kullanarak, bu hastaların online takvim üzerinden randevu almalarını engelleyebilirsiniz.

Uzmanlık alanına daha detaylı bir bakış açısıyla bakıldığında, farklılıklar gözlemlense de genel olarak hasta ve danışanların çoğu en yakın tarih ve zamana randevu almak istemektedir. Bu davranışları daha ayrıntılı bir şekilde incelemek amacıyla 2018 yılında hasta ve danışanların randevu alma davranışlarını detaylı bir şekilde analiz ettik.



Bazı durumlarda, hatırlatıcı gönderildikten sonra hasta veya danışan randevusunu iptal edebilir. Bu durum, doktorun bir randevu saatinin aniden boş kalmasına neden olabilir.

Ancak, bu bilgi randevu günü ve saati öncesinde elde edildiğinden, doktorun bu durumu yönetmesi daha kolaydır. Randevu öne alma bildirimleri sayesinde, hastanın veya danışanın iptali sonucunda açılan boş randevu saatinin, iki gün sonrasında randevu almış olan hastalara ve danışanlara bildirilerek, boşa çıkan saat kendiliğinden dolar.

Bu yöntemle gün planınız daha organize olur ve boşa çıkan zamanı değerlendirme şansınız olur. Ayrıca, bu bildirimler aracılığıyla boşa çıkan saatleri hızlı bir şekilde dolu hale getirerek, hasta ve danışanlarla daha kolay iletişim kurabilirsiniz.

