

Recepção do consultório: a importância do atendimento excelente

Como se costuma dizer, você nunca terá uma segunda chance para causar uma primeira impressão. Essa frase é especialmente verdadeira quando falamos sobre ambientes de recepção, seja no telefone ou pessoalmente, em empresas dos mais variados ramos, principalmente da área de saúde.

Um atendimento excelente por parte da recepção é um grande diferencial, podendo ser o fator que irá fazer um paciente se decidir por continuar ou não a se consultar com o médico. Não faltam por aí relatos de pacientes que, apesar de gostarem do médico com o qual se consultaram, optam por não voltar ao consultório pois tiveram um atendimento ruim por parte da recepção.

Os pacientes esperam uma experiência excelente do início ao fim, desde o momento que agendam a consulta, até após deixarem o consultório. E a [secretária ou recepcionista](#) é a pessoa responsável por garantir grande parte dessa excelência no atendimento. Mas como? Qual o papel da secretária na recepção da clínica ou consultório médico? Como a secretária pode ir além e se destacar?



O que a secretária faz?

Ela controla o fluxo de pacientes, os recebendo no consultório, agenda e gerencia os compromissos do médico, realiza confirmações, faz o cadastro dos pacientes, faz a cobrança pelo atendimento, atende ao telefone, realiza tarefas administrativas, dentre **muitas outras funções**. Dentro de cada atividade citada, várias outras menores estão envolvidas. O trabalho da secretária ou recepcionista irá variar de acordo com o local, o médico, etc., havendo diferentes demandas na recepção de um consultório, na recepção de uma clínica ou hospital e na recepção de consultório odontológico ou de outras áreas da saúde.

Apesar da diversidade das funções, existem algumas habilidades básicas que a secretária deve ter para que consiga realizar todas as tarefas que possam ser necessárias:

- Boas habilidades de relacionamento e comunicação
- Conhecimentos de informática
- Boa dicção e **etiqueta ao telefone**
- Proatividade
- Inteligência emocional
- Excelente organização
- Ética e profissionalismo

O relacionamento com o paciente

Esta é a parte essencial do trabalho na [recepção do consultório médico](#). Aqui entram, principalmente, as habilidades de comunicação, a inteligência emocional e o profissionalismo.

Ser profissional vai além de saudar as pessoas enquanto elas atravessam a porta. A secretária deve ser cortês, experiente e útil no contato inicial com os pacientes. Uma atitude positiva e prestativa pode fazer enorme diferença quando se lida com pessoas doentes ou frustradas. A recepção deve sempre tentar ir além por cada paciente, seja por telefone, por e-mail ou pessoalmente.

A comunicação deve sempre ser clara e objetiva, explicando todas as dúvidas dos pacientes e confirmando a compreensão, para evitar qualquer mal-entendido. É tarefa da secretária deixar os pacientes a par das políticas do consultório, bem como orientá-los corretamente a respeito de quaisquer fatores administrativos envolvidos em seu atendimento, como a respeito de convênios, do pagamento, de remarcações e retornos, etc.

Outro ponto sempre importante ao lidar com pacientes é ter empatia. Quando precisam buscar atendimento médico, muitas vezes as pessoas estão fragilizadas e ansiosas. Receber a simpatia e empatia da recepcionista faz toda diferença para que o paciente se sinta mais confortável e seguro, criando confiança no consultório.

Além de uma atitude profissional, manter uma aparência aceitável e a [sala de espera do consultório](#) limpa e organizada também causam um enorme impacto. A implementação desses hábitos pode garantir que seu consultório se destaque entre muitas outras opções.

Eficiência nas tarefas da recepção

As [atitudes e carisma da secretária](#) podem ser essenciais, mas perdem o valor se ela não for eficiente para executar as tarefas do dia a dia. É necessário ter bom gerenciamento de tempo para organizar as diversas atividades ao longo do dia, não deixando nada pra trás, além de ter a capacidade de realizar múltiplas tarefas ao mesmo tempo, pois muitas vezes a secretária poderá estar no telefone e ao mesmo tempo precisar receber um paciente que chega e pedir que aguarde, enquanto atende alguma outra solicitação do médico, por exemplo.

Para **garantir eficiência**, alguns fatores são importantes, como a devida organização de todas as tarefas do dia, principalmente utilizando listas para lembrar de tudo e classificar quais tarefas são prioritárias. Manter o ambiente organizado, como os documentos e materiais utilizados na rotina, também ajuda para que tudo seja executado com mais agilidade, sem perder tempo procurando por objetos. Por fim, é imprescindível que a secretária tenha foco e atenção nas tarefas que executa. Mesmo nos momentos que precisar ser multitarefas, ainda assim deve ter foco na tarefa principal, garantindo que seja executada da melhor forma.

Uso das tecnologias

Para além do conhecimento básico de informática, que é indispensável, a secretária deve conhecer e se manter atualizada sobre as tecnologias utilizadas na área de saúde. A informatização já é realidade em grande parte dos estabelecimentos médicos, e isso vai além de saber utilizar o Pacote Office®, por exemplo.

Consultórios e clínicas utilizam **sistemas médicos especializados** para o atendimento ao paciente, incorporando agenda, ficha do paciente com prontuário eletrônico, módulo financeiro, emissão de documentos, entre várias outras funções. Conhecer como funcionam estas rotinas no meio digital, com todas as funcionalidades disponíveis, bem como aprender com facilidade a operar softwares específicos que o consultório utilize, são um grande diferencial para a secretária.

Quando falamos de agendamento e check-in do paciente, por exemplo, a secretária deverá saber como responder solicitações de agendamento realizadas em sistemas online; como realizar confirmações de consulta pelo software, automatizando o processo; deverá saber orientar os pacientes sobre o check-in rápido no consultório, muitas vezes utilizando app ou totem na recepção; deve conseguir aproveitar funções especiais do sistema utilizado, como opções para criar uma fila de adiantamento e preencher com facilidade possíveis horários vagos.

As possibilidades da tecnologia são infinitas, e cabe à secretária estar preparada para descobri-las e aproveitá-las, otimizando seu trabalho.

Treinamento e aprendizado constantes

Para qualquer profissional, de qualquer área, a constante atualização e busca de novos aprendizados são características definidoras de alguém engajado e dedicado à sua profissão. Secretárias também devem buscar sempre reciclar e atualizar seus conhecimentos, fazendo novos cursos, lendo sobre temáticas relativas ao seu trabalho e à área médica e solicitando [novos treinamentos](#) sempre que achar necessário, buscando se tornar cada vez melhor em todas as suas funções.

...

Uma recepção de alto nível, com atendimento de excelência, é fundamental para manter qualquer consultório ou clínica sempre em crescimento, com pacientes felizes e gerando receita. Com a dedicação e engajamento da secretária, o consultório pode ir muito mais longe.

Artigo original disponível em:

["Recepção do consultório: a importância do atendimento excelente " - HiDoctor® Blog](#)

Centralx®