

# Dicas de gestão para secretárias e recepcionistas de consultórios médicos

Como recepcionista, você é responsável por [atender os clientes](#) enquanto gerencia outras tarefas simultaneamente, e ainda lidando com a natureza dinâmica da recepção, que em alguns momentos pode parecer tranquila, e de repente ficar conturbada de uma só vez.

A multitarefa constante para tentar lidar com o fluxo dos atendimentos pode dificultar a realização de todas as tarefas que precisam ser feitas no dia, além de comprometer a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

Para tentar [manter o fluxo organizado](#), mesmo com as mudanças de demanda que ocorrem ao longo do dia, a secretária precisa adotar estratégias e ferramentas que facilitem sua rotina e auxiliem na produtividade.

A seguir oferecemos algumas dicas para assumir o controle da recepção e garantir uma operação sempre eficiente.

- [Identifique padrões](#)
- [Se programe e priorize](#)
- [Abandone o papel e aposte na tecnologia](#)
- [Automatize as confirmações](#)
- [Otimize o controle financeiro](#)
- [Dê atenção à sala de espera](#)
- [Aprimore a comunicação](#)



## Identifique padrões

Por mais que a recepção seja dinâmica, ao analisar bem sempre é possível identificar padrões. Provavelmente há um determinado horário do dia em que o telefone sempre toca mais, ou um dia da semana em que o volume de consultas costuma ser maior, por exemplo. Identificar esses padrões permite programar seu tempo e estar preparada para lidar com os fluxos de telefonemas, ou pessoas, ou de [tarefas administrativas](#).

## Se programe e priorize

Como dito, sabendo dos padrões de demanda na recepção será possível se programar. Essa programação, claramente, deverá ser flexível, mas será útil para [otimizar o tempo](#), não esquecer nenhuma tarefa e conseguir priorizar aquelas de maior importância ou urgência. Por exemplo: reserve os momentos em que a recepção costuma ficar mais vazia para realizar as tarefas de computador, conferindo e-mails, enviando confirmações, etc., assim essas demandas já estarão cumpridas quando o fluxo de pacientes no consultório aumentar.

## Abandone o papel e aposte na tecnologia

A tecnologia é a melhor aposta para uma gestão otimizada e melhores resultados em qualquer que seja a área. E quando se trata de ambientes que lidam diretamente com os clientes, como é o caso da saúde, ela pode ser ainda mais transformadora, para ambas as partes.

Na recepção, as secretárias e recepcionistas devem apostar no uso da [agenda eletrônica](#) para uma gestão organizada dos compromissos, com rapidez e praticidade para encontrar horários livres, fazer marcações, remanejar consultas, programar horários, preencher espaços ociosos na agenda, etc.

O ideal é que a agenda eletrônica seja integrada a um software médico completo, agregando assim ainda mais funcionalidades para a recepção. Com a integração, as secretárias podem, com facilidade, criar as fichas de novos pacientes, que já serão parte do prontuário utilizado pelo médico no momento da consulta, por exemplo.

Outra tecnologia decisiva é o [agendamento online](#) que, além de ser uma grande conveniência para os pacientes, alivia muito o fardo da recepção, reduzindo o volume de ligações e tornando as marcações mais simples.

## **Automatize as confirmações**

[Confirmar as consultas](#) é a maneira mais eficaz para reduzir as faltas no consultório e evitar lacunas na agenda. A secretária pode aprimorar as taxas de comparecimento realizando a confirmação das consultas. Porém, ligar para cada paciente agendado consome muito tempo e, atualmente, não garante a confirmação, já que muitos pacientes não atendem os telefones e a consulta então permanece sem confirmação.

Para tornar o processo mais eficiente e eficaz, a chave é a automatização. A agenda eletrônica integrada a um bom software médico deverá oferecer o envio automático de lembretes por e-mail, além de permitir disparar mensagens SMS com praticidade para todos os pacientes agendados. A integração com o WhatsApp é outra funcionalidade interessante que aumenta em muito as chances do contato com o paciente ser efetivo e as consultas serem então confirmadas.

## **Otimize o controle financeiro**

A recepção é a responsável por lidar com alguns dos aspectos financeiros do consultório. Essas tarefas exigem atenção e precisão para evitar ao máximo que ocorram erros. Isso é possível com o auxílio da tecnologia, através de um sistema de controle financeiro integrado ao [software médico](#) e à agenda, que automatize o lançamento de receitas e despesas, a geração do fluxo de caixa, o controle de pendências, etc.

## Dê atenção à sala de espera

A parte mais importante do trabalho da secretária ou recepcionista é lidar com os pacientes. Para aqueles que estão presentes no consultório, aguardando suas consultas, é essencial garantir que estejam confortáveis, se sintam bem-vindos e fiquem bem informados.

Para garantir um excelente atendimento e o melhor funcionamento da recepção e [sala de espera](#), deve-se garantir que o ambiente permaneça limpo e organizado ao longo do dia, se programando para ajeitar tudo sempre que houver uma folga no fluxo, ou supervisionando um colaborador responsável por isso. Além disso, a secretária deve estar disponível para tirar dúvidas dos pacientes presentes, inclusive mantendo-os atualizados sobre a expectativa do tempo de espera até o atendimento médico.

## Aprimore a comunicação

Seja no trato com os pacientes ou com o médico e equipe, uma [comunicação excelente](#) é essencial. A secretária pode apostar em uma ferramenta profissional exclusiva para a comunicação interna no consultório, garantindo a discrição nos contatos e a eficiência para lidar com as situações do dia a dia. No que diz respeito aos pacientes, o foco deve ser sempre na comunicação clara, com empatia e na disponibilidade para acolhê-los e informá-los corretamente.



Quando você é responsável pela gestão de uma recepção, as responsabilidades são muitas, o tempo é escasso e as expectativas são altas. Adotar as melhores estratégias e as ferramentas certas é a única maneira de garantir que o trabalho será feito com excelência e os resultados esperados serão alcançados.

E para isso secretárias e recepcionistas podem contar com o HiDoctor®, uma plataforma médica completa que irá equipar a recepção com tudo de que precisa para um fluxo de atendimento eficiente e uma alta produtividade.

O [HiDoctor®](#) é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Experimente e conheça! Clique abaixo e comece agora seu teste gratuito na web!

Experimente o HiDoctor®:  
teste agora na web  
gratuitamente e conheça!

Quero testar

Mais informações: 0800 979 0400



Artigo original disponível em:

"Dicas de gestão para secretárias e recepcionistas de consultórios médicos " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**