

10 dicas para secretárias atenderem os pacientes da melhor forma

Causar uma [boa primeira impressão](#) é fundamental para que a experiência do paciente tenha um ótimo começo.

“Você nunca terá uma segunda chance de causar uma ótima primeira impressão”. A frase pode ser clichê, mas não poderia ser mais verdadeira! Especialistas dizem que leva cerca de sete segundos para formarmos uma primeira impressão.

Então, que tipo de impressão é causada quando os pacientes entram em contato ou chegam ao consultório médico pela primeira vez? Quase com certeza a secretária será o primeiro ponto de contato, responsável por criar a primeira impressão no paciente.

Como secretária de um consultório ou clínica, faz parte de suas responsabilidades atentar a isso e garantir que a impressão passada a cada novo paciente seja a melhor possível! E mais, cabe também a você garantir que o atendimento seja excelente não apenas no primeiro contato, mas em todos os contatos subsequentes, criando uma [experiência de qualidade e consistente](#) para todos os clientes, em todas as etapas do atendimento.

Para ajudá-la nisso, listamos abaixo 10 dicas que fazem toda diferença para que a secretária possa atender os pacientes da melhor forma. Confira!

1. [Contato visual](#)
2. [Detalhes pessoais importam](#)
3. [Use o nome preferido pelo paciente](#)
4. [Escuta ativa é fundamental](#)
5. [Evite jargões médicos](#)
6. [Esteja ciente da linguagem corporal](#)
7. [Faça perguntas abertas](#)
8. [Sempre mostre cortesia e respeito](#)
9. [Esteja atenta à sala de espera](#)
10. [Boas maneiras eficazes ao telefone](#)



1. Contato visual

Para criar um ambiente de cortesia e respeito, é essencial fazer contato visual com o paciente. Quando você olha uma pessoa nos olhos, você transmite confiança e crença em sua mensagem. Ao olhar alguém nos olhos, é mais provável que eles o ouçam.

Deixar de fazer contato visual faz com que você pareça menos crível, menos confiante e reduz a probabilidade de o paciente estar ouvindo. É importante manter o foco no paciente e não se distrair com computadores, telefones, dispositivos pessoais ou outros funcionários.

2. Detalhes pessoais importam

Seja em seu restaurante favorito, na loja que mais frequenta ou no consultório médico em que é cliente, quando alguém se lembra de detalhes específicos sobre você, isso faz você se sentir especial. Pode ser uma simples pergunta sobre a família, ou um animal de estimação, até mesmo um hobby – os detalhes pessoais são importantes. Alguns pontos-chave:

- Sempre trate os pacientes pelo nome que preferem.
- Faça questão de descobrir mais sobre os pacientes, além dos dados pessoais e de contato.
- Pergunte aos pacientes sobre emprego, filhos, viagens e hobbies.

Quando já conhecer melhor um paciente, ao longo do atendimento ouça com atenção e utilize pequenos detalhes pessoais que o façam se sentir especial.

3. Use o nome preferido pelo paciente

Usar o nome de um paciente é uma das maneiras mais eficazes de causar uma impressão positiva. Usar o nome de preferência do paciente também é um sinal de cortesia e respeito. Sempre pergunte ao paciente qual é seu nome ou apelido preferido e use-o. Tente usar o nome preferido pelo paciente mais de uma vez durante a conversa e também ofereça seu nome como parte da troca.

4. Escuta ativa é fundamental

A **escuta ativa** é uma maneira de ouvir e responder a um indivíduo que melhora a compreensão mútua. Normalmente, quando os indivíduos falam uns com os outros, nem sempre estão ouvindo atentamente. Muitas vezes, nos distraímos – estamos ouvindo pela metade ou pensando em outra coisa.

Ouvir de forma eficaz é algo que muito poucas pessoas fazem de forma consistente. Ao ouvir com mais eficiência, você obterá mais e melhores informações dos pacientes, o que aumentará a confiança deles em você e ajudará a reduzir possíveis mal-entendidos.

Sempre use pistas não verbais que mostrem que você está entendendo o paciente, as quais incluem: fazer contato visual, sorrir, oferecer um aceno afirmativo, mostrar preocupação e fazer perguntas abertas. Use breves afirmações verbais como “Entendo”, “Sei” ou “Obrigado”.

5. Evite jargões médicos

As palavras importam. O jargão médico muitas vezes pode levar a uma **comunicação** ruim e compreensão reduzida para muitos pacientes. Fale devagar e elimine, ou pelo menos minimize, o uso do jargão médico. Mantenha as explicações simples; use descrições que uma pessoa que não é da área médica entenderia.

6. Esteja ciente da linguagem corporal

A linguagem corporal é uma forma de **comunicação não verbal**, ou melhor descrita como uma linguagem sem palavras faladas. A linguagem corporal desempenha um papel essencial na comunicação eficaz com as pessoas.

Uma boa linguagem corporal garante ao paciente que você não está apenas ouvindo, mas ouvindo e compreendendo. O uso de uma boa linguagem corporal cria confiança e segurança. Alguns pontos úteis para lembrar e incluir quando se trata de linguagem corporal:

- Mantenha uma postura corporal adequada e aberta
- Sorria
- Converse de frente para o paciente
- Garanta um contato visual consistente
- Evite mexer com coisas que podem distrair você ou o paciente
- Não cruze os braços, se afaste ou fique com as mãos nos quadris
- Evite roer unhas, o que significa nervosismo
- Evite olhar ao redor ou para outra coisa enquanto o paciente estiver falando

7. Faça perguntas abertas

As perguntas abertas são perguntas que resultam no paciente respondendo com mais do que um aceno de cabeça ou apenas “sim” ou “não”. Fazer perguntas abertas reunirá mais e melhores informações do paciente, o que pode ser útil no melhor atendimento a ele. Alguns exemplos de perguntas abertas incluem:

- Tente dizer algo como: "Diga-me como posso ajudar", em vez de perguntar "Você precisa de ajuda?"
- Solicite informações ao paciente dizendo: “Fale-me sobre a ajuda que você tem em casa”, em vez de perguntar: “Você tem ajuda em casa?”

8. Sempre mostre cortesia e respeito

Quando se trata de cortesia e respeito, a maioria dos padrões de comportamento parecem básicos e fazem parte do “senso comum”. No entanto, se não forem aplicados intencionalmente e praticados com todos os pacientes, os padrões adequados de comportamento logo serão substituídos por velhos hábitos e comportamentos menos do que desejáveis voltarão a aparecer.

Os pacientes interpretam a cortesia e o respeito através de muito mais do que apenas palavras ditas em voz alta. Sinais não verbais, como tom de voz e, claro, linguagem corporal, comunicam muito mais aos pacientes do que palavras reais.

9. Esteja atenta à sala de espera

Comunique aos pacientes sobre o tempo de espera e faça um esforço para expressar a consciência de que o **tempo deles é valioso**. Isso é a chave para dar aos pacientes uma impressão positiva, fazendo com que sua visita ao consultório tenha um bom começo.

O tempo de espera no consultório também tem uma alta correlação com a satisfação geral do paciente. Sempre que a espera do paciente estiver se aproximando de 15 a 20 minutos, alguém da equipe deve circular pela área de espera, atualizando os pacientes, o que definirá adequadamente as expectativas de cada um e melhorará a percepção do paciente sobre ter que esperar.

10. Boas maneiras eficazes ao telefone

Todo consultório deve ter **diretrizes para atender o telefone**. Confira abaixo um roteiro simples de exemplo:

Etiqueta eficaz ao telefone: “Bom dia (ou tarde), obrigado por ligar para [*Nome do consultório*]. Aqui é [*seu nome*], como posso ajudá-lo?” Sorria enquanto o telefone é atendido.

Os pacientes podem ouvir se a inflexão de voz e tom são agradáveis e acolhedores ou se você parece irritada e incomodada. Desenvolva e use os roteiros apropriados para diferentes tipos de ligações, para que todos da equipe saibam o que dizer e as respostas pareçam naturais. Crie uma experiência consistente para o paciente. Faça com que a redação dos roteiros funcione para os protocolos e diretrizes do consultório.



O atendimento prestado ao paciente pela recepção do consultório é peça-chave na experiência que ele tem ao buscar cuidados de saúde, o que faz com que a secretária seja decisiva para a satisfação dos pacientes.

Atentando para as dicas acima é possível oferecer um atendimento de excelência, capaz de **conquistar os pacientes** e mantê-los retornando ao consultório sempre que precisarem.



Quer garantir que a experiência dos pacientes seja sempre a melhor? Você também pode **contar com a tecnologia** para ter mais eficiência e produtividade na recepção! O software médico certo, como o HiDoctor®, trará praticidade para sua rotina, enquanto otimiza o atendimento aos pacientes!

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:

"10 dicas para secretárias atenderem os pacientes da melhor forma " - **HiDoctor® Blog**

Centralx®