

Recepcionista de clínica médica - saiba como se destacar no trabalho

A recepção de uma clínica ou consultório é um dos heróis desconhecidos da multitarefa e de manter todos felizes. Esta é a primeira e última área que os pacientes visitam quando precisam de atendimento médico e, portanto, **está na linha de frente para manter os clientes satisfeitos e tudo funcionando sem problemas.**

Desde o agendamento de consultas até a cobrança do pagamento, a recepção parece fazer tudo!

As pessoas que trabalham na recepção podem realmente **ser decisivas** em uma clínica ou hospital. Atender os pacientes com excelência, demonstrando empatia, profissionalismo e educação, é algo decisivo para a experiência geral do paciente.

E não se trata apenas de fazer os pacientes se sentirem confortáveis e bem-vindos. É sobre:

- Marcar as consultas corretamente e com eficiência.
- Ouvir bem os pacientes e comunicar-se de maneira positiva e confiante, seja por telefone ou pessoalmente.
- Lidar com problemas no pagamento ou faturamento de convênios.
- Registrar corretamente o fluxo de caixa para um controle financeiro preciso.
- Estar na linha de frente de muitas reclamações.
- Fazer o cadastro de novos pacientes com discrição e agilidade.
- Confirmar as consultas e otimizar o preenchimento de espaços ociosos na agenda.
- Manter a área de recepção limpa e organizada.

Essa é apenas a essência. Há muito mais envolvido em fazer do **serviço prestado pela recepção** um ponto de destaque do consultório ou clínica!

E cabe à secretária ou recepcionista garantir que as coisas funcionem sem problemas e com eficiência a partir do momento em que as portas se abrem.

Para de fato entregar tudo isso como profissional e ainda ir além, se destacando em seu trabalho, há alguns passos que a recepcionista pode seguir. Confira a seguir!



Constante aprendizado

Conhecimento nunca é demais. Buscar aprender sempre mais sobre a área médica de modo geral, sobre a especialidade médica e as condições atendidas no consultório ou clínica, bem como aprender mais sobre boas práticas de [atendimento ao cliente](#), por exemplo, é uma maneira de atender os pacientes cada vez melhor.

Além do constante aprendizado permitir um atendimento excelente, sua dedicação não passará despercebida pelos colegas de trabalho e superiores, ajudando a alavancar sua carreira.

Foco no atendimento humanizado

Marcar consultas, atender ao telefone, receber pagamentos são todas funções corriqueiras e simples, que qualquer profissional é capaz de executar praticamente da mesma forma. O grande diferencial por trás de todas as atividades da recepção está na parte humana.

Proporcionar um [atendimento humanizado](#) aos pacientes significa não apenas marcar um horário na agenda para o paciente, mas acolhê-lo e ouvi-lo, tentando entender suas necessidades e dificuldades e oferecer a melhor solução.

A recepcionista que coloca o paciente como centro do atendimento, e não a tarefa associada ao que o paciente solicita, consegue passar mais humanidade, empatia e respeito, se diferenciando em relação àqueles profissionais que se limitam a executar ações.

Desenvolvimento das habilidades de comunicação

Se o foco do trabalho da secretária deve ser o paciente, como acabamos de falar, então a **comunicação** é a habilidade essencial que a profissional deve desenvolver.

Para se conectar com o paciente e atendê-lo da melhor forma, a recepcionista deve falar com clareza, com confiança e mantendo consciência de sua linguagem corporal. É importante, por exemplo, trabalhar a dicção, atentar para o uso indevido de gírias e jargões, falar devagar e com o tom de voz adequado, entre diversos outros pontos.

Eficiência nas tarefas e produtividade

A parte humana do atendimento é essencial, mas a parte de execução das tarefas deve andar de mãos dadas, sendo eficiente e precisa. Os pacientes esperam um atendimento ágil e que cumpra suas expectativas.

Para se destacar na execução das tarefas da recepção e ter alta produtividade, a recepcionista ou secretária deve saber **gerenciar bem o tempo** e se aproveitar de ferramentas que simplifiquem e agilizem a marcação, gestão da agenda, registro de dados, etc.

Interesse e conhecimento em tecnologias

Atualmente, a tecnologia está presente na maioria, senão quase todas as recepções em organizações de saúde. Conhecer de informática básica já é algo indispensável há muito tempo, e agora se torna cada vez mais essencial conhecer sobre apps relevantes de celular, software médico, etc.

É principalmente através do software médico e de apps que a secretária terá as **ferramentas de que precisa** para alcançar eficiência e produtividade em seu trabalho, como citamos acima. Ela deve, portanto, se manter atualizada com as tecnologias, sabendo utilizá-las com segurança e aproveitando ao máximo seus benefícios.

Paciência e tato para situações difíceis

Qualquer que seja a área, ao trabalhar com atendimento ao cliente de tempos em tempos ocorrerão **situações difíceis e problemas a resolver**. Sabendo disso, a recepcionista que quer se destacar deve saber exatamente como lidar nessas situações da melhor forma, de modo a resolver a situação e garantir a satisfação do paciente.

Para isso, é preciso primeiro **tato e paciência**, além de conhecimento sobre as questões envolvidas em cada situação. A boa comunicação também faz toda diferença nesses momentos. Ou seja, praticamente todos os pontos que destacamos até agora fazem diferença para que a secretária esteja preparada para lidar com os momentos complicados do trabalho quando eles surgirem.

Investimento em cursos e especializações

Já falamos da importância de buscar conhecimento constantemente. Mas para além da busca ‘informal’, que se dá lendo sobre o assunto, assistindo vídeos na internet, etc., também é importante investir em cursos mais completos e especializações, com certificado, que possam ser incluídos em seu currículo.

Ter um currículo repleto de cursos interessantes a coloca em um nível superior na hora de **buscar novas oportunidades**, além de ser um diferencial para o crescimento até na própria organização em que já trabalha, adquirindo novas responsabilidades, ganhando uma promoção, etc.



A recepcionista é peça chave para os consultórios e clínicas, e buscando evoluir em sua profissão, desenvolver habilidades e entregar os melhores resultados, poderá se destacar cada vez mais, colhendo os frutos de sua dedicação e alcançando o sucesso desejado.

E em sua jornada pela excelência, a tecnologia pode ser uma grande aliada. Com o **software médico certo**, como o HiDoctor®, a secretária ou recepcionista pode otimizar muito seu trabalho e garantir um atendimento que supera as expectativas. O HiDoctor® tem ferramentas completas para a recepção, simples e fáceis de usar, para trazer praticidade para sua rotina.

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:

"Rececionista de clínica médica - saiba como se destacar no trabalho" - **HiDoctor® Blog**

Centralx®