

Tarefas Diárias de Uma Secretária

Já falamos anteriormente sobre [a importância da secretária para o consultório médico](#). Mas você sabe quais são todas as funções que cabem a ela?

As funções podem variar dependendo não só da especialidade atendida no consultório, mas de acordo com especificidades de cada médico. Enquanto alguns preferem delegar as tarefas e focar apenas no atendimento, outros médicos gostam de ter maior controle sobre todos os processos do consultório, por exemplo.



Antes de contratar uma secretária, porém, o médico já deve ter definido aquilo que espera que sua secretária execute. Isto facilitará o processo de

seleção e evitará problemas com possível solicitação de tarefas que a secretária não sabia previamente que deveria realizar.

Para ajudar nesta definição das atividades da secretária, veja abaixo algumas funções básicas que ela normalmente executa no dia-a-dia do consultório médico:

Agenda

- Marcar consultas
- Adiantar consultas quando houver horário vago
- Realizar remarcações
- Fazer **confirmação das consultas** com os pacientes
- Manter os horários organizados para **evitar atrasos no atendimento**
- Saber resolver situações de solicitação de **encaixe com urgência**
- Saber utilizar software de agenda eletrônica

Atendimento

- Recepcionar os pacientes que chegam ao consultório com prontidão
- Atender sempre aos telefonemas e retornar as ligações de acordo com necessidade
- Gerenciar os e-mails recebidos e respondê-los adequadamente
- Fazer corretamente o registro dos dados pessoais do paciente na ficha, com discrição
- Confirmar os dados de pacientes já cadastrados
- Saber ouvir as queixas, explicações e dúvidas dos pacientes

- Explicar procedimentos médicos e gerais do consultório com clareza
- Auxiliar com as dúvidas dos pacientes conforme possível
- Organizar o fluxo de pacientes no consultório, encaminhando para espera, consulta, pagamento, etc
- Zelar pela organização e tranquilidade do ambiente, mantendo cordialidade, tom de voz adequado e pedindo silêncio quando necessário

Médico

- Anotar e repassar os recados deixados para o médico
- Chegar antecipadamente para abrir o consultório
- Passar ao médico a agenda do dia

Financeiro

- Receber pagamentos dos pacientes
- Fazer a cobrança de convênios pelos sistemas próprios de cada um
- Emitir recibos conforme necessário
- Realizar o pagamento de contas do consultório
- Manter controle sobre entrada e saída de dinheiro do caixa

Organização

- Manter fichas, arquivos e documentos em geral do consultório devidamente armazenados e organizados
- Zelar pela organização física do consultório, conferindo se limpeza e arrumação estão sempre ótimas

- Acompanhar o uso de materiais diversos como de limpeza, escritório, médicos, etc e garantir que sejam sempre repostos de acordo com necessidade
- Garantir a disponibilidade de entretenimento e amenidades aos pacientes, seja ligando televisão, dispondo revistas, oferecendo café ou água, etc

Independente das funções que serão designadas à secretária, é essencial que haja um **bom treinamento** para que sejam passadas a ela todas as atividades. As **características observadas** na pessoa no momento da contratação também têm um papel importante na execução das funções. Se a secretária contratada é muito tímida ou pouco comunicativa, por exemplo, isso irá influenciar no quesito de atendimento aos pacientes.

Por fim, o canal de comunicação entre médico e secretária deve estar sempre aberto para discutir quaisquer sugestões ou problemas quanto às tarefas a serem realizadas. Com um **bom planejamento para desenvolvimento da equipe** as habilidades específicas da funcionária podem ser também exploradas, garantindo maior satisfação com o trabalho e conseqüentemente maior excelência na execução das tarefas.

Fonte:

<http://blog.hidoctor.com.br/p/produtividade/1288593/voce+sabe+as+funcoes+da+secretaria+no+consultorio+medico.htm>