

A IMPORTÂNCIA DA SECRETÁRIA PARA UM CONSULTÓRIO MÉDICO



A secretária desempenha funções essenciais para o funcionamento do consultório, do agendamento de pacientes até acompanhamento aos procedimentos de alguns pacientes dentro da clínica.

Elencamos algumas das principais funções deste profissional e sua importância para o perfeito funcionamento de clínicas e consultórios médicos.

Assistência ao profissional de saúde

Uma clínica ou consultório médico é um sistema e, como qualquer sistema, possui processos.

O paciente busca, em essência, melhorar sua saúde – seja qual for sua dor – e é este sistema que o proporciona esta melhoria.

Dentro da clínica ou do consultório, o médico possui o papel fundamental de tratar tecnicamente as dores de seus pacientes. No entanto, existem atividades que, por questões de tempo e logística destes processos, o médico não consegue desempenhar.

Por estas razões, as recepcionistas auxiliam o trabalho do médico, acompanhando os pacientes dentro do consultório.

Um exemplo é uma clínica de oftalmologia. Em exames de vista, por exemplo, é necessário que o paciente tenha as pupilas dilatadas antes de entrar na sala do médico.

Como existem vários pacientes esperando pela consulta, é comum que a própria recepcionista faça a aplicação do colírio nos olhos dos pacientes na sala de espera.

Atendimento ao paciente

São elas que prestam o primeiro atendimento ao paciente.

A importância da secretária é então fundamental, pois a forma com que ela recebe na clínica este paciente pode – e irá – causar alterações no humor do mesmo.

A secretária simpática, atenciosa e calma transparece ao paciente estes aspectos positivos, acalmando-o para a sua consulta, colaborando para um serviço de excelência e

para o seu bem-estar.

O médico é incapaz de receber todos os seus pacientes e ainda atendê-los. Neste aspecto, o papel da recepcionista é crucial para que o consultório funcione. Organização da agenda. Muitas vezes, ela sabe mais do que o próprio médico dos seus compromissos.

A organização da agenda do consultório é uma das tarefas que mais exige das recepcionistas. O consultório deve manter sua agenda cheia para ter mais eficiência e somente através de um bom trabalho destes profissionais isto se torna possível.

E ela que deve lidar com os pacientes que faltam às suas consultas e reagendá-los, com os pacientes estressados por não conseguir um horário que lhe convém e os tantos outros, com pacientes que atrasam e outros tantos outros problemas que afetam diretamente o resultado do consultório.

Por mais que hoje existam sistemas de agendamento e lembretes SMS das consultas para auxiliar seu trabalho, são as secretárias que controlam o fluxo de pacientes da clínica diariamente.

Estes são apenas 3 dos principais aspectos que mostram a importância das secretárias e recepcionistas no dia a dia de um consultório médico.

A consolidação da imagem do médico demanda tempo e alto investimento, pois o profissional busca sempre atualização na sua especialidade. Enquanto antes só precisava aprimorar-se na profissão, hoje o profissional da saúde tem uma visão mais ampla e faz planejamento para “administrar sua carreira”.

Quando deseja proporcionar ao paciente um ambiente agradável, contrata uma arquiteta, reforma o consultório. O médico também procura adquirir equipamentos mais modernos, e o melhor software para o consultório.

Depois de tudo minuciosamente pensado, estrategicamente elaborado, o médico finalmente está preparado para seus pacientes, mas ao entrar no consultório, seu cliente encontra a secretária. Ele muitas vezes aguarda em pé, enquanto ela fala ao telefone e sequer lhe dirige o olhar. Terminada a ligação, ela não o cumprimenta, e ainda fala grosseiramente. Esquece que na sua frente tem um cliente e não seu paciente, pois quem tem paciente é somente o médico.

A secretária deve ser capacitada para o atendimento, além de saber como se vestir,

falar corretamente, ter noção de organização, assumir responsabilidades, e principalmente competência de relacionar-se bem com as pessoas.

A maneira como recepciona e trata o paciente pode colocar a perder todo o empenho do médico na construção da reputação do consultório. Sim, a secretária é o cartão de visitas do médico!

Em consultoria, analisando o que deveria ser um atendimento, observei as seguintes frases em voz alta:

“Um minuto só, vou levar esse ‘velhinho’ na sala do doutor”

“O Doutor que atrasou seu horário, não posso fazer nada. ”

“Hoje o doutor está operando, ele prefere ganhar mais dinheiro do que atender os pacientes do convênio. ”

“Nós não ‘fica’ com o exame’ aqui na clínica. ”

A secretária deve estar comprometida com seu médico, mas principalmente com sua profissão, e o médico dentro do consultório, não faz ideia do atendimento aos seus pacientes na recepção.

Segundo pesquisa, cerca de 50% das pessoas compartilham suas experiências negativas com pelo menos 5 outras pessoas

A capacitação da secretária vai além de agendar, confirmar horário e conduzir o paciente até a sala. Ela deve proporcionar um atendimento diferenciado ao paciente, ser parceira do médico e colaborar na economia de gastos do consultório, otimizando as receitas do médico.

5 qualidades essenciais para uma secretária médica

Como parte do primeiro contato do paciente com a clínica, a secretária é peça-chave fundamental para que ele já comece com uma ótima primeira impressão.

Essa funcionária é responsável pelo agendamento de consultas, pelas

rotinas administrativas, mas, muito além disso, ela organiza o funcionamento diário do consultório para que o médico possa se preocupar com as consultas e com o bom atendimento aos pacientes.

Escolher uma boa secretária para a clínica não é uma tarefa fácil, pois muitos são os critérios que devem ser considerados ao analisar os perfis das candidatas. É um processo que deve ser bastante criterioso para que seja o mais assertivo possível.

Em termos de atendimento, podemos citar 5 qualidades essenciais que toda secretária médica deve ter para desempenhar no trabalho e garantir o sucesso do consultório.

Versatilidade

Quando falamos em um profissional versátil, nos remetemos à ideia de alguém que esteja pronto para se engajar em novas funções ou que tenha a capacidade de solucionar problemas de forma rápida.

Cordialidade

Quem está em uma clínica médica, está passando por um momento difícil, por isso, a secretária médica precisa ser cordial. Um sorriso, um bom dia são pequenos gestos que fazem a diferença no dia de quem não está muito bem.

Além disso, o tratamento se estende a fornecedores e a outros colaboradores.

Discrição

Assim como o profissional da saúde, a secretária também precisa seguir a ética médica. Portanto, manter as informações pessoais de cada paciente

de forma confidencial é imprescindível. O paciente precisa se sentir seguro no consultório, durante o atendimento.

Postura profissional

Somos seres humanos e é normal que nos sintamos abalados por determinadas situações. Mas, é preciso que na maior parte do tempo a secretária assuma uma postura profissional, mantendo o bom senso em situações delicadas, como pacientes e familiares demasiadamente ansiosos.

Organização

Não somente para a secretária, mas em qualquer profissão, a organização pode ser a chave para o sucesso de uma carreira. Planejar, criar cronogramas, antecipar tarefas, são maneiras de evitar erros e situação inesperada, além de aumentar a produtividade.