

5 qualidades que toda secretária precisa para um atendimento focado no paciente

Resumo:

- Uma secretária bem-sucedida combina empatia com profissionalismo para criar experiências positivas para os pacientes, otimizar as operações e garantir tranquilidade e precisão nos processos de cobrança / pagamentos.
- A secretária médica ideal deve dominar 5 habilidades essenciais: profissionalismo empático, comunicação, resolução de problemas, multitarefa e gestão da tecnologia de software médico.
- Apoiar sua secretária com procedimentos operacionais padrão (POPs) claros, alinhamento da equipe, responsabilidades definidas e ferramentas automatizadas ajuda a criar uma clínica médica eficiente que ofereça um atendimento excepcional ao paciente.

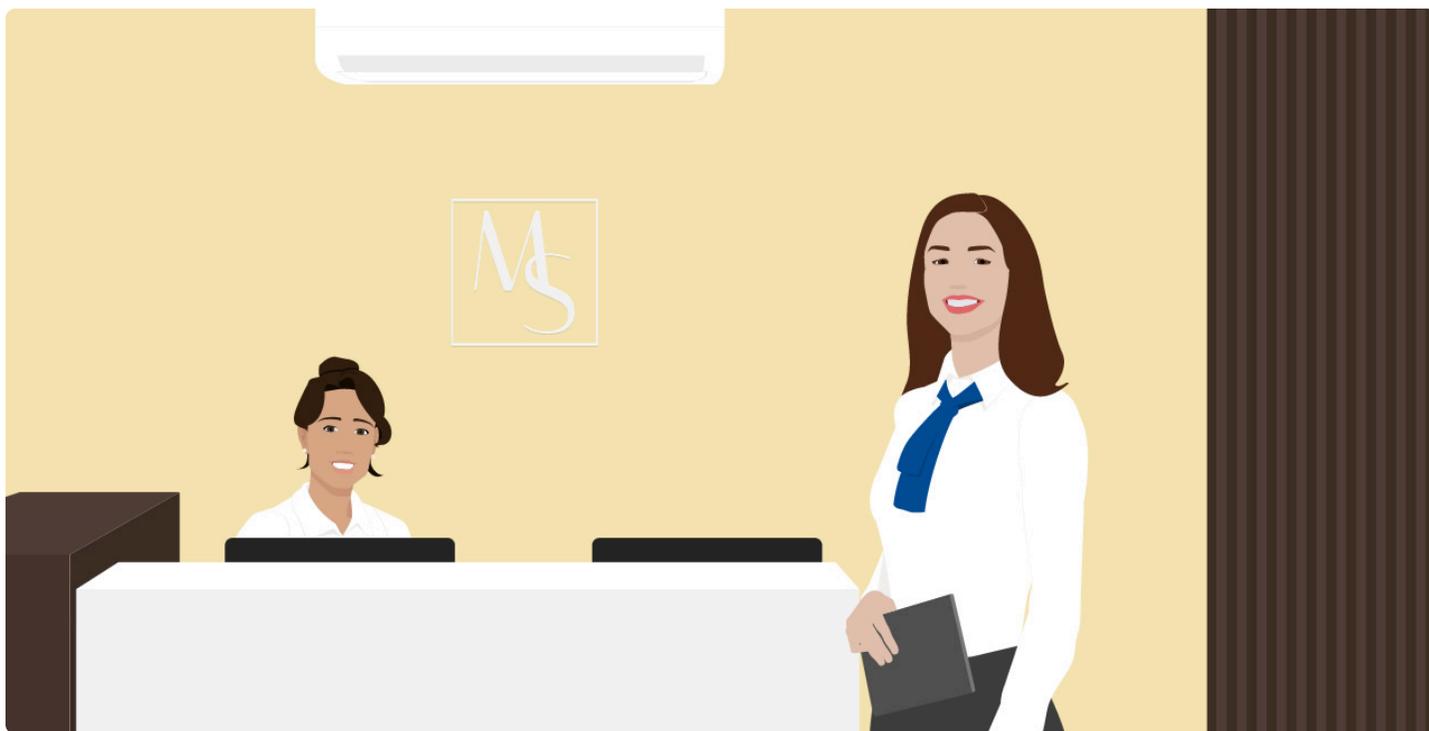
A recepção é a torre de controle e o rosto acolhedor da sua clínica. É o primeiro ponto de contato com os pacientes, um centro de comunicação entre os diferentes setores e uma peça-chave para a gestão de pagamentos com agilidade e precisão.

No entanto, muitas vezes, essa posição crucial não recebe a devida atenção. Sem a pessoa certa, as operações da recepção podem fracassar. Isso pode minar a confiança do paciente e a reputação da clínica, além de gerar frustração entre a equipe.

Ninguém quer receber ou prestar atendimento em um ambiente caótico. É por isso que você precisa de uma secretária que seja uma verdadeira gerente de recepção, com as habilidades e características certas para promover um [atendimento focado no paciente](#) e aumentar a eficiência geral.

Neste artigo você conhece as 5 principais qualidades a serem buscadas ao contratar ou avaliar secretárias para sua clínica ou consultório.

- [Principais qualidades a buscar em uma secretária](#)
- [Apoiando sua secretária no longo prazo](#)



Principais qualidades a buscar em uma secretária

As operações da recepção podem parecer simples: receber pacientes e visitantes, agendar consultas, auxiliar com a papelada, dar instruções e processar pagamentos. No entanto, a função exige sutileza e habilidade.

Embora muitos fatores afetem a eficácia de uma secretária, essas características a seguir são as mais importantes.

1. Profissionalismo e empatia

A maioria dos pacientes vai a um consultório médico porque está doente, com dor, ansioso e/ou estressado.

Do momento em que entram no consultório até o momento em que saem, eles querem se sentir seguros, confortáveis e bem-vindos. A secretária desempenha um papel importante para garantir que isso aconteça.

Uma profissional competente equilibra profissionalismo e empatia para ouvir atentamente e compreender os sentimentos dos pacientes. Ela se mantém profissional em todos os momentos, mesmo ao lidar com pacientes difíceis, e consegue lidar com picos de movimento com elegância. Essas habilidades devem ser bem aplicadas pessoalmente e permanecer consistentes, mesmo ao lidar com múltiplas tarefas.

Proporcionar uma presença reconfortante e tranquilizadora ajuda a garantir que os pacientes saiam do seu consultório satisfeitos e tenham cumprido com suas obrigações de pagamento, ao mesmo tempo em que estabelece sua clínica como confiável e idônea.

2. Comunicação eficaz

A secretária frequentemente atua como um elo de ligação para o seu consultório. Ela deve ser uma comunicadora eficaz para dar instruções claras e concisas aos pacientes e atender às necessidades deles.

Para se comunicar de forma eficaz, a profissional deve estar familiarizada com termos médicos comuns e ter conhecimento básico de procedimentos de saúde, leis de privacidade e processos de planos de saúde. Ela deve ser capaz de se comunicar efetivamente com os pacientes sobre o uso dos planos de saúde; isso proporcionará clareza aos pacientes e ajudará o consultório a reduzir eventuais recusas dos planos.

Sua secretária deve ter respostas para dúvidas sobre o processo de check-in, agendamento de consultas, problemas de cobrança e solicitações de renovação de receitas médicas. Isso garante que informações precisas cheguem aos pacientes e suas famílias.

Fortes [habilidades de comunicação](#) também são importantes ao gerenciar as interações entre paciente e profissional de saúde e colaborar com diversas partes interessadas, incluindo outros funcionários, médicos, planos de saúde e fornecedores. Essas habilidades são vitais para criar um ambiente acolhedor para todos que entram em seu consultório.

Quando seus pacientes estão felizes e satisfeitos, isso pode se traduzir em avaliações médicas positivas, o que pode ajudar a aumentar sua credibilidade, volume de pacientes e retorno financeiro.

3. Resolução de problemas

Uma característica de uma secretária bem-sucedida é a capacidade de pensar em movimento para fornecer soluções rápidas para problemas que surgem nos momentos mais inconvenientes.

Consultórios médicos são dinâmicos e problemas inesperados surgem regularmente. Portanto, a profissional deve ser ágil, adaptável e proativa, garantindo o mínimo de interrupção no atendimento aos pacientes e, ao mesmo tempo, [resolvendo problemas](#) com eficiência.

Por exemplo, o computador da clínica falhou e os pacientes estão esperando para fazer o check-in. A secretária pode rapidamente acessar o sistema médico pelo tablet ou celular da clínica e ter a agenda e os registros dos pacientes em mãos novamente, mantendo a organização para garantir que todos continuem sendo atendidos na ordem correta.

Ou o cartão do plano de saúde de um paciente está vencido e ele não pode ser atendido sem uma cobertura válida. A profissional deve encontrar rapidamente uma maneira de ajudar, como verificar se o paciente possui um novo cartão, direcioná-lo para os canais de contato do plano de saúde em questão ou explorar opções de pagamento, garantindo que o paciente ainda possa receber os cuidados necessários.

Selecione uma candidata a secretária cuja experiência seja mais adequada aos desafios particulares de seu consultório ou clínica, que consiga identificar problemas, analisar suas causas e responder a situações críticas com compostura e determinação, sempre seguindo a política da sua empresa.

4. Organização e multitarefa

A secretária desempenha muitas funções. Ela não apenas oferece uma recepção calorosa aos pacientes, como também atende ligações, digitaliza documentos, confere detalhes e assinaturas, verifica a elegibilidade do plano, recebe pagamentos, realiza confirmações e garante que a experiência do paciente seja tranquila.

A profissional deve ser organizada e capaz de conciliar múltiplas responsabilidades, ao mesmo tempo em que oferece um atendimento excepcional ao cliente.

Ao contratar ou avaliar uma pessoa para essa função, considere alguém com excelentes habilidades organizacionais e de gestão de tempo. Ela deve ser capaz de priorizar tarefas, organizar e arquivar documentação crítica e navegar pelas burocracias de planos de saúde. Isso é crucial para manter o fluxo diário da clínica, aumentando a eficiência e a produtividade.

5. Gestão da tecnologia de software médico

No Brasil, segundo dados da pesquisa TIC Saúde 2024^[1], 92% dos estabelecimentos de saúde possuem algum tipo de sistema eletrônico para o registro de informações dos pacientes. De 2023 para 2024, houve aumento de 5 pontos percentuais neste indicador.

O uso de um software médico ajuda a automatizar processos, reduzir erros administrativos, melhorar a eficiência, a produtividade e a lucratividade, além de fornecer um melhor atendimento aos pacientes.

Operar e gerenciar um [sistema de prontuário eletrônico](#) é uma responsabilidade crucial que exige conhecimento técnico para agilizar o agendamento de pacientes, manter registros precisos, gerenciar as comunicações com os pacientes e organizar documentações críticas para dar suporte aos médicos.

Ao avaliar candidatas a secretária, busque aquelas com conhecimento em tecnologia. Elas devem ser proficientes em navegar, operar e gerenciar sistemas de prontuário eletrônico. Devem ter conhecimento de plataformas de telecomunicações e outras tecnologias necessárias para garantir fluxos de trabalho tranquilos. Também devem compreender as leis de privacidade do paciente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Apoiando sua secretária no longo prazo

Depois de encontrar a pessoa certa, é importante tomar as medidas certas para prepará-la para o sucesso a longo prazo. Veja como você pode apoiá-la.

Simplifique os processos

Crie [procedimentos operacionais padrão](#) (POPs) para cada tarefa. Isso cria consistência para sua equipe e pacientes. Considere fornecer instruções passo a passo e recursos visuais para reduzir o risco de erros, principalmente nos processos que envolvem planos de saúde, pagamentos e faturamentos.

Alinhe sua equipe

Certifique-se de que toda a empresa esteja alinhada para que a secretária se sinta capacitada para realizar seu trabalho. Médicos e equipe devem apoiá-la e evitar interferir em suas decisões ao lidar com pacientes, especialmente quando se trata de questões de atendimento ao cliente e gestão de pagamentos.

Defina funções claras

A recepção geralmente é responsável por muitas tarefas diferentes. Uma descrição clara das [responsabilidades](#) pode minimizar o desvio de escopo e ajudar a equipe a se concentrar em tarefas críticas.

Adote a automação

Tarefas tediosas, repetitivas e demoradas podem ser frustrantes para sua equipe. Automatizar atividades como lembretes de consultas e agendamentos pode liberar a secretária para se concentrar no que realmente importa: proporcionar uma experiência excelente ao paciente.

Quer você esteja abrindo um novo consultório médico e montando sua equipe, ou procurando uma nova secretária competente para coordenar sua recepção, é importante saber como identificar candidatas qualificadas.

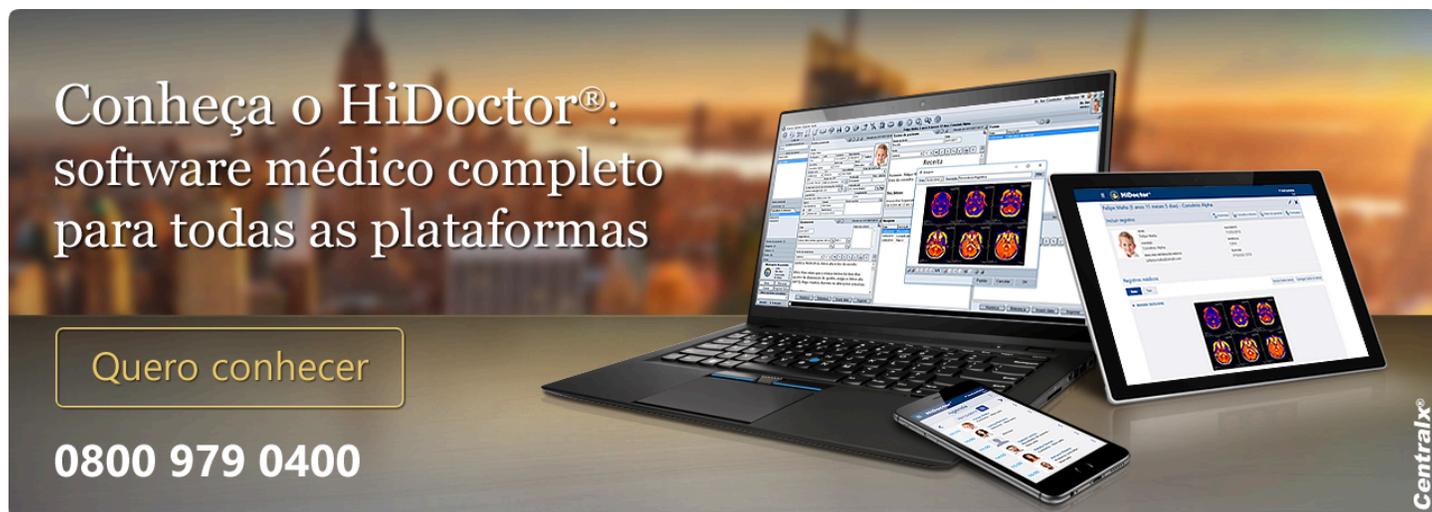
No geral, uma **secretária eficaz e capacitada** deve demonstrar profissionalismo e empatia, ser uma boa comunicadora e possuir habilidades essenciais, como resolução de problemas, organização, multitarefa e proficiência com tecnologias.

Esta não é uma lista exaustiva, mas selecionar uma profissional com essas características pode melhorar tanto a satisfação do paciente quanto o sucesso operacional do seu consultório ou clínica.

O HiDoctor é um parceiro valioso para os profissionais da recepção. Sua agenda completa e ferramentas de gestão automatizam e simplificam os mais diversos processos de rotina, tornando o atendimento aos pacientes mais moderno, ágil e eficaz. Isso libera tempo para que a secretária possa focar sua atenção no lado humano da experiência dos cuidados de saúde.

O **HiDoctor** é o único sistema multiplataforma para consultórios 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 o HiDoctor clicando abaixo!



Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Referências

[1] Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros - TIC Saúde 2024, disponível em cetic.br.

Artigo original disponível em:

**"5 qualidades que toda secretária precisa para um atendimento focado no paciente " - HiDoctor®
News**