

Treinamento de Secretárias



Para todos os profissionais que lidam com a área da saúde, É essencial obter a ajuda e o auxílio de secretárias especializadas e com experiência em sua atuação.

Entenda a importância do treinamento de secretárias para que sua prática possa oferecer o melhor no mercado.

É crucial entender de forma detalhada todas as funções que são executadas pelas secretárias dentro de um consultório para que os resultados possam ser obtidos com qualidade e eficiência.

O treinamento de secretárias, em si, irá possibilitar que essas profissionais atuem com muito mais domínio e facilidade em sua área e é de sua responsabilidade proporcionar todas as ferramentas necessárias para esse aprendizado.

Entenda um pouco mais sobre a importância do treinamento de secretárias

Como você deve saber, a presença de uma profissional que irá atender os seus pacientes, gerenciar suas consultas, marcando e desmarcando, agendando exames e cuidando da manutenção do consultório, é crucial.

Por isso, nesse artigo, você irá encontrar diversas dicas para que possa proporcionar à sua secretária o treinamento específico.

Assim, o funcionamento de sua clínica pode ter os resultados potencializados com eficiência e rapidez!

Aqui, você poderá aprender tanto como contratar uma profissional que tenha um perfil benéfico para a sua atuação, como estabelecer uma estratégia boa para o dia-a-dia de trabalho em conjunto, **bem como entender todas as atividades que ela deve executar dentro de sua clínica ou consultório.**

Você poderá também entender e aprender a aplicar métodos para que a avaliação do desempenho de sua secretária dentro do consultório seja realizada com qualidade, beneficiando o desenvolvimento de ambos.

A close-up photograph of a doctor in a white lab coat using a tablet computer. The doctor's hands are visible, holding the tablet. A stethoscope is visible around the doctor's neck. The background is slightly blurred, showing a clinical setting with a desk and a clipboard.

Organização e Processos

Primeiramente, há uma série de processos que são realizados dentro do consultório que podem ser extremamente beneficiados a partir do treinamento de secretárias.

A woman in a white lab coat is smiling and looking towards a man and a woman who are standing together in a waiting area. The man and woman are also smiling and looking towards the right. The background features a wall of glass blocks and a framed picture on the wall.

Para o atendimento dos pacientes

É preciso de um treinamento eficiente para que a principal função de sua secretária, que envolve o atendimento aos pacientes, seja executada com eficiência e qualidade, dado que é a principal fonte de insatisfação dos pacientes quando a profissional não se especializa na área.

Crie uma rotina que será aprendida pela profissional ao longo do treinamento da secretária, para que ela possa se orientar por meio desta ao longo do atendimento:

- Quando o paciente entrar, é preciso que a secretária vá ao encontro do mesmo ou que ele seja atendido diretamente da mesa da mesma, se sentando para aguardar a consulta?
- A ficha do paciente é realizada assim que ele entrar no consultório?
- Você irá proporcionar alimentos e bebidas aos seus pacientes?
- A secretária irá fornecer ou eles podem se servir?

Lembre-se sempre que todas as etapas desse atendimento precisam ser cumpridas com naturalidade, possibilitando ao paciente o máximo de conforto possível.

É extremamente importante lembrar-se de que o treinamento de sua secretária precisará ser realizado também fornecendo a ela todas as informações possíveis a respeito de sua atuação:

A profissional que irá atender os pacientes será também a imagem do seu consultório, portanto, ela precisa atuar com domínio na área para que possa **proporcionar a maior quantidade de informações e credibilidade possíveis em seu atendimento.**

É essencial também identificar a rotina que deverá ser seguida na hora do atendimento via telefone ou Whatsapp, que é muito comum atualmente e facilita também o cotidiano das secretárias.

É preciso que as mesmas saibam a maneira correta de utilizar os meios de comunicação com o paciente, bem como qual deverá ser a postura e o fornecimento de dados em cada uma dessas situações.

Lembre-se de fornecer **o treinamento para as secretárias** envolvendo todas as possíveis situações, desde agendamentos, cancelamentos, oferecimento de valores até informações como estacionamento e convênios.

Sobre o gerenciamento da agenda

A manutenção da agenda é uma das tarefas mais importantes que devem ser inseridas no treinamento das secretárias, pois ela irá permitir a otimização do tempo e recurso do profissional que gere o consultório. Oriente-a a sempre atender o telefone quando estiver presente em sua mesa, e forneça uma rotina padrão para o atendimento por este veículo de comunicação.

É preciso que os horários sejam otimizados para o desempenho do profissional no consultório, permitindo pouco tempo de ócio e mais agilidade na hora das consultas.

Faça com que a confirmação dos pacientes no consultório seja prioridade em cada dia de trabalho, permitindo que tudo corra como planejado e que os pacientes não fiquem esperando ou possuam reclamações à respeito de seu trabalho.

A partir de um gerenciamento de qualidade da agenda, todas as consultas e o atendimento ao paciente serão muito melhor desempenhados – o fluxo de trabalho é considerável e é preciso de uma organização detalhada.

Adiante você irá conferir algumas opções para que o treinamento para secretárias seja realizado com a ajuda de tecnologias específicas para a área, que são um investimento riquíssimo para o desempenho do profissional.

Conte com um Sistema de Gestão

Um software para a gestão da sua clínica ou consultório dá mais autonomia e possibilidades para sua secretária.

Automatizando processos como agendamento, confirmação de presença e organização de diversas agendas, fica mais simples para sua secretária realizar essas ações com precisão, sem erros.



O OnMed, por exemplo, conta com funcionalidades como:

- ✔ Diversas especialidades
- ✔ Agendas personalizadas
- ✔ Confirmação de presença via SMS
- ✔ Prontuários prontos.



Como começar?

Uma das melhores maneiras de inserir o treinamento para as secretárias é dando os primeiros passos para a rotina de atendimento ao paciente, que será o contato inicial que elas terão e o mais importante para o relacionamento.



O cuidado e manutenção na hora de receber os pacientes

A primeira impressão é a mais importante! Por isso, é essencial que a sua secretária possa cuidar do ambiente físico de seu consultório, mantendo o mesmo sempre limpo para proporcionar uma experiência agradável aos seus pacientes.

Você pode se atentar à diversos pontos para que o treinamento de sua secretária possa atender às necessidades da sala de espera e do atendimento, como, por exemplo:

- 1.** É necessário manter a área de trabalho sempre organizada, contendo apenas os objetos necessários para as tarefas cotidianas à vista, com tudo sempre muito limpo.
- 2.** Manter também as guias, as fichas e os documentos de forma organizada, facilitando tanto o acesso aos mesmos quanto a recepção e agendamento dos pacientes.
- 3.** É preciso que os objetos pessoais da sua secretária possuam uma localização ideal para que possam ficar sempre protegidos e longe da vista dos pacientes.
- 4.** A movimentação dos pacientes pelo consultório precisa ser mantida sempre em prioridade, então, a organização dos móveis e dos objetos que se encontram no ambiente precisa estar sempre favorecendo esse processo.

5. A manutenção do banheiro irá depender tanto de sua funcionária quanto dos profissionais da limpeza de seu consultório, por isso, certifique-se de que a profissional irá checar ao longo do dia para que não haja algum tipo de incômodo aos pacientes.

6. O treinamento de sua secretária deve incluir a manutenção de equipamentos e materiais de escritório, para que ela possa solicitar sempre que haja alguma necessidade, mantendo o funcionamento do consultório sempre ágil e eficiente.

A importância da secretária dentro do consultório

Como você pode ver até agora, é essencial que o treinamento de secretárias seja realizado para que o seu negócio possa prosperar com o melhor relacionamento possível com os pacientes, em todos os meios.

A relevância de uma profissional de qualidade é tão importante que faz com que o seu consultório possa alcançar resultados acima do nível do mercado e proporcionar uma atuação de renome perante aos pacientes.

Por isso, faça com que todos os pacientes que entrarem em seu consultório ou buscarem mais informações a respeito de seu trabalho possam contar com o auxílio indispensável de sua secretária.

Treinamentos especializados para a área

Os treinamentos para secretárias especializados para a área de atuação das mesmas são essenciais: eles irão possibilitar um desenvolvimento muito mais específico para que elas possam obter maior qualidade em seu trabalho.

Inserir a tecnologia e as ferramentas digitais para o trabalho das secretárias é também uma parte essencial nos dias de hoje: a automação de alguns serviços e as ferramentas dos softwares trazem muito mais facilidade e praticidade para as funcionárias.

É possível obter um curso especializado em ferramentas digitais para realizar o treinamento para secretárias em seu consultório, fornecendo a elas muito mais agilidade, praticidade e controle sobre todas as informações que necessitarão ao longo de suas rotinas.

É possível escolher um software de gestão de consultório que possui uma agenda específica para suas necessidades – muito fácil e rápida para o acesso de sua funcionária.

Esse software também permitirá que a sua comunicação com a secretária ao longo da rotina do cotidiano de trabalho seja feita com agilidade, facilitando os processos de agendamento, consultas e encaixes, bem como solicitações de exames e demais procedimentos.

Há também a possibilidade de treinamento para secretárias em relação ao controle das movimentações financeiras dentro do consultório, que é muito mais ágil a partir da inserção do software.

Quando você optar por oferecer um treinamento para secretárias especializado para a área de atuação, lembre-se também de considerar, além da inserção do software, buscar por sistemas profissionalizantes que forneçam apoio para as secretárias quando elas precisarem ser inseridas na atuação dentro do consultório.

Conclusão.

É preciso que a secretária saiba de todos os procedimentos de segurança que são requisitados para a sua entrada no consultório, caso eles existam, para que ela possa desempenhar suas funções com o máximo de qualidade possível.

Ao aplicar todas as dicas que aprendeu nesse eBook para o treinamento de secretárias em seu consultório, é certo que você possuirá uma logística de trabalho com muito mais segurança, eficiência e tranquilidade para ambos!



OnMed é um software na nuvem para **gestão de clínicas e consultórios**. Sua missão é ajudar clínicas e consultórios a se organizar, otimizar processos e a produzir mais.

É uma solução fácil de usar, acessível a todos e em qualquer lugar, acesse a versão gratuita do **OnMed** e veja como um software online pode **melhorar a produtividade** da sua clínica ou consultório.

(46) 3224-6255 | www.onmed.com.br | contato@onmed.com.br