



**Administra Brasil**  
Cursos Online Profissionalizantes

Curso online de

# Secretária de Consultório Médico

Não é necessário se cadastrar ou fazer provas.

Você estuda e se certifica por isso.

**Bom aprendizado!**

CARGA HORÁRIA NO CERTIFICADO: 60 HORAS

# Conteúdo Programático

1. Perfil e Funções da Secretária de Consultório Médico
2. Bem tratado ou bem atendido?
3. Momento da Verdade
4. Os 7 Pecados do Atendimento
5. Conquistando Clientes e Pacientes
6. Tarefas diárias da secretária
7. Finanças
8. Controle e uso da agenda
9. Lei do Plano de Saúde
10. Considerações Finais

Capítulo 1

# Perfil e Funções da Secretária de Consultório Médico

É este profissional que irá contribuir com a organização das atividades, bem como participa da qualidade do atendimento prestado pela clínica. Este profissional, geralmente, é o primeiro a ter contato com o cliente ou paciente e portanto, torna-se responsável pelo bem-estar dos mesmos enquanto esperam o atendimento.

Dessa forma, uma clínica médica que não preza pela qualidade de sua recepção estará certamente, espantando sua exigente clientela: **os pacientes.**



## Principais funções da secretária

Uma das principais diferenças entre uma recepcionista e uma secretária é o viés do seu trabalho: enquanto a recepcionista lida com o atendimento ao paciente, a secretária **cuida das obrigações administrativas**.

Ou seja: é a secretária quem administra a agenda do médico, garantindo que haja espaço suficiente para todos os pacientes marcados, elabora os documentos, como relatórios e afins, responde aos e-mails endereçados ao médico, organiza o fluxo de materiais de escritório, entre outras responsabilidades.

Uma função muito específica desempenhada pela secretária é a de filtrar as demandas enviadas ao médico. É tarefa dessa profissional distinguir o que é urgente do que pode ser resolvido posteriormente. Assim, o médico consegue aproveitar melhor o seu tempo e sabe que, se houver alguma interrupção, é porque o assunto é inadiável.

Além de precisar das mesmas características necessárias para uma recepcionista, a secretária também deve procurar formações específicas, como a capacitação para uso dos sistemas do consultório e noções básicas de gerenciamento, por exemplo.

## **Principais exigências da profissão**

- ✓ Cuidado com a aparência.
- ✓ Etiqueta
- ✓ Facilidade de comunicação.
- ✓ Conhecimento em informática (internet, Word, Excel, e-mail).
- ✓ Possuir um curso de secretariado.
- ✓ Gostar de trabalhar com o público.
- ✓ Dinamismo.
- ✓ Responsabilidade e organização.
- ✓ Educação e bom humor.
- ✓ Jogo de cintura.
- ✓ Boas noções de texto.
- ✓ Em alguns casos, a fluência em outro idioma é essencial.

## Atitudes

**Postura Profissional:** É esperada da secretária uma postura sempre muito sóbria, agradável e profissional. Neste contexto, a secretária, além de ágil, habilidosa, responsável, deve sempre estar apta a ter excepcional qualidade no atendimento às pessoas, sejam elas internas ou externas à organização onde trabalha.

**Qualidade no atendimento:** A qualidade no atendimento também passa pelo cuidado que a profissional tem consigo mesma, procurando ter hábitos saudáveis. A atenção fica comprometida quando se está com sono, fome, cansaço, etc.

O cérebro humano tem necessidade de repouso diário de oito horas, para que suas funções vitais sejam renovadas. O excesso ou falta dele deve merecer atenção médica. Também é prudente manter guardada uma barrinha de cereais ou uma fruta, para eventualidades.

**A separação dos assuntos pessoais e profissionais:** é sempre necessária para uma postura adequada.

**Ser um modelo:** Ser referência não é das tarefas mais fáceis. A boa índole também é outro atributo muito apreciado no meio profissional e quando já é parte integrante da vida da pessoa ser referência é natural.

# Principais exigências da profissão

## 1. Atendimento telefônico

Muitas vezes, o atendimento telefônico é o primeiro contato entre o consultório e o paciente. Assim sendo a atenção, gentileza, amabilidade e objetividade devem estar sempre presentes neste primeiro contato.

Do atendimento telefônico procederá o agendamento para marcação de consultas. Obter sempre do paciente, o maior número de dados possíveis para, se necessário retornar a ligação. Telefone fixo, celular e até mesmo e-mails, bem como melhores horários para contato, caso necessário.

## 2. Convênios

Estar sempre bem informada sobre os convênios que os médicos da clínica ou consultório onde você trabalha e como eles operam junto a marcação de consultas e/ou encaminhamento para exames laboratoriais, isso dará a secretária mais segurança e agilidade no atendimento aos pacientes.

## 3. Segurança

Noções de segurança, E.P.I., preparação da sala, esterilização de instrumentos, limpeza e desinfecção do local, acondicionamento dos resíduos de saúde, destino final dos resíduos. Procurar conhecer as Normas Regulamentadoras (NR 32) na área de higiene e saúde na área médica.

#### **4. Faturamento e cobrança**

Aprimorar conhecimentos sobre o setor de Faturamento. Conhecer métodos de cobrança para que possa desenvolver seu trabalho com eficácia e agilidade.

Compreender como funciona a rotina dentro de um consultório médico. Conhecer como funciona o faturamento médico em um consultório. Reconhecer a importância de se manter atualizado, pois novas doenças e tratamentos implicam em novas rotinas de atendimento e de cobrança.

#### **5. Internet e eletrônicos**

O contato com os pacientes está hoje facilitado com a Internet. Alguns consultórios e clínicas começam a adotar a marcação de consultas via Internet e os laboratórios já oferecem a possibilidade de se obter os resultados de alguns exames da mesma forma.

O *Follow-up* da consulta pode ser feito pelo médico, respondendo por e-mail as dúvidas do cliente. O e-mail é menos invasivo e interrompe menos que o telefone e pode ser uma ferramenta útil quando não existe urgência. Se toda a medicina caminha neste sentido, é impossível que a secretária fique de fora. Ela precisa adquirir uma cultura de Internet como ferramenta de comunicação e utilizá-la em seu trabalho.



# Bem tratado ou bem atendido?

## Um único propósito: **encantar o cliente**

A **área de atendimento** é muito importante, pois é nesse momento que a empresa fica frente a frente com os seus clientes.

Entramos numa nova era do marketing. Uma nova era em que o cliente é o centro das atenções. Uma nova era em que a tecnologia e toda a inteligência desenvolvida nos últimos anos atende a um único propósito: **encantar o cliente**.

Para encarar os desafios nestes novos tempos, uma das primeiras lições que temos que aprender é diferenciar tratamento e atendimento.

**Tratamento:** refere-se pura e simplesmente a aspectos relacionados ao tratamento gentil e cordial que esperamos receber dos funcionários, sem exceção, de qualquer empresa.

**Atendimento:** diz respeito ao nosso julgamento de valor como um todo. Somos gratos não só por um tratamento cordial, como também pela disponibilidade de um produto no estoque, pela qualidade do serviço e por um ambiente limpo e agradável.



“Atendimento ao cliente não é  
uma técnica a ser implantada,  
mas uma postura a ser  
cultivada.”

**Mário Persona**

Consegue perceber a diferença entre os dois conceitos? Atender é muito mais importante do que tratar.

**Tratar** é o essencial e básico.

**Atender** é superar expectativas e surpreender o cliente.

# Momento da Verdade

**É experimentado em cada contato com a empresa e seus produtos ou serviços**

Os **Momentos da Verdade** são experimentados pelos clientes a cada contato com a empresa e seus produtos ou serviços.

Todos sabemos que a palavra-chave dos bons negócios é “satisfação do cliente”. A satisfação está atrelada **à expectativa e à percepção** que nós temos de tudo que está envolvido na transação.

A **expectativa** é o que nos esperamos que aconteça e o tipo de tratamento que imaginamos que iremos ter, ou seja, aquilo que acreditamos que vai acontecer ao entrarmos em contato com uma empresa, e do tratamento de qualidade que esperamos receber por parte dos atendentes.

A **percepção** é como nós distinguimos tudo isso, isto é, como enxergamos o serviço prestado pela empresa. A percepção é algo pessoal e difere de pessoa a pessoa. O que para alguém pode ser satisfatório, para outro, o mesmo serviço pode ser inaceitável e alvo de reclamações.

## **Momentos da verdade em um consultório qualquer**

**Estacionamento:** Nesse momento, o cliente avaliará e julgará a disponibilidade de vagas, a facilidade para manobrar, a segurança ou até mesmo se existe a possibilidade de um estacionamento conveniado.

**Estrutura física do consultório:** Nesse momento, o cliente avaliará e julgará a estrutura física e a iluminação do consultório, as estantes, a decoração, se tem ar-condicionado, entre outros pontos.

**Atendimento prestado pelo atendente:** Nesse momento, o cliente avaliará e julgará a educação, a cortesia, a qualidade das informações, a boa vontade e a preocupação do atendente em atendê-lo da melhor maneira.

**Consulta:** Nesse momento, o cliente avaliará e julgará se foi bem atendido, se foi atendido no horário pré-determinado, o atendimento do médico, etc. É um bom momento para ser oferecido um “agrado” ao cliente (café ou água, por exemplo).

**Reagendamento:** Nesse momento, o cliente avaliará e julgará a preocupação do atendente no reagendamento, isto é, se ele foi bastante ágil, prestativo, atencioso, etc.

Capítulo 4

# Os 7 Pecados do Atendimento

A satisfação do cliente está diretamente relacionada ao bom atendimento. Porém, às vezes, o cliente é pego de surpresa por algum dos sete pecados do atendimento. Vamos conhecê-los:

1. Desinteresse
2. Má vontade
3. Frieza
4. Desdém
5. Robotismo
6. Demasiado apego às normas
7. Jogo da responsabilidade

# Os 7 Pecados do Atendimento

## 1. Desinteresse

Ocorre quando os funcionários de uma empresa não demonstram que se importam com o cliente.

## 2. Má vontade

Os funcionários tentam se livrar do cliente sem resolver o problema dele.

## 3. Frieza

O cliente é tratado de forma distante, até desagradável.

## 4. Desdém

É quando os funcionários tratam o consumidor com descaso, como se ele fosse inferior.

## 5. Demasiado apego às normas

Acontece com o funcionário inflexível, que diz: “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.

## 6. Robotismo

O funcionário deixa de agir como se fosse uma pessoa e repete sempre a mesma coisa.

## 7. Jogo da responsabilidade

É quando mandam os clientes de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.

Muitas vezes, esses Pecados de Atendimento acontecem de forma inconsciente. São uma espécie de “armadilha” em que o atendente “cai” sem perceber. Então, o importante é ficar o tempo todo concentrado no atendimento para não cometer nenhum desses Pecados do Atendimento.

**Não deixe que tudo vá por água abaixo!**



Capítulo 5

# Conquistando Clientes e Pacientes

## Por que conquistar pacientes?

Ao **conquistar um paciente/cliente**, fica mais fácil o processo de atendimento do mesmo, além de ser positivo para a imagem da empresa. Esta é uma das funções da secretária de consultório médico.

Vejamos a seguir algumas estratégias para a aproximação e o contato com os clientes da clínica e algumas boas práticas da secretária.

## 1. Confiança

O ato de deixar de analisar se um fato é ou não verdadeiro, entregando essa análise à fonte de onde provém a informação e simplesmente absorvendo-a. Confiar em outro é muitas vezes considerado ato de amizade ou amor entre os humanos, que costumam dar provas dessa confiança.

A confiança é muito subjetiva porque não pode ser medida, é preciso ter confiança em outrem para poder confiar, o que torna a confiança um conceito intrínseco. A confiança também pode ser estendida a execução das tarefas.

O médico confia em sua capacidade de realização e cumprimento dos prazos. Conquistar a confiança neste caso dependerá da eficiência no cumprimento das tarefas. Neste ponto estar sempre atualizada e organizada a ajudará na otimização do tempo e conseqüentemente na realização das tarefas.

A primeira impressão quando o paciente chega a um consultório, invariavelmente ele se encontra fragilizado e quer ter o seu problema resolvido, sem deixar de avaliar a qualidade do atendimento.

## 2. Primeiro contato

Toda boa ou má impressão de alguma coisa ou alguém é estabelecida no primeiro contato, portanto, deve-se se ter especial atenção neste primeiro momento de atendimento, pois o seu vínculo será estabelecido ou não, dependendo dessa primeira impressão.

**Saber ouvir** é uma rara e preciosa qualidade nos dias atuais. Procure ouvir mais e falar menos.

**Ouvir com qualidade** significa integralidade, ouvir com atenção, olhando nos olhos do interlocutor.

Estar ouvindo alguém e se movimentando (escrevendo, mexendo em gavetas, atendendo telefone, olhando dispersamente) está transmitindo ao outro que ele não é importante.

### 3. A expectativa do paciente

A secretária deve fazer com que cada paciente sinta-se único, especial, confortável, seguro e confiante especialmente por saber que existe alguém pronto para atendê-lo. Este ambiente de cordialidade e presteza no atendimento deve ser criado pela presença da secretária.

Tratar o paciente com muita **atenção, presteza e cordialidade** é a expectativa de todo paciente. Essa tarefa se torna ainda mais simples quando exercitamos a arte de nos colocarmos no lugar do outro.

Neste exercício devemos nos perguntar como gostaríamos de ser tratados? O que nos deixaria confortáveis, tranquilos e menos apreensivos?

A secretária deverá ter muito preparo e **jogo de cintura**, especialmente para informar eventuais atrasos nas consultas.

Evidentemente que as agendas médicas devem ser cuidadosamente preparadas prevendo tempo estimado para cada tipo de consulta. A **primeira consulta** de um paciente certamente demanda um tempo um pouco maior – e o mesmo acontece se houver exames. Tenha atenção sobre isso.

Capítulo 6

# Tarefas diárias da secretária

A **secretária de consultórios médicos** possui muitas tarefas regulares, que precisam ser compreendidas e desempenhadas com agilidade. Neste capítulo, você aprenderá sobre elas.

## **Tarefas diárias da secretária**

Eis uma pequena lista das atividades corriqueiras:

1. Agenda: marcar e controlar consultas, compromissos, reuniões e viagens.
2. Responder e fazer chamadas telefônicas.
3. Enviar e-mails, solicitar relatórios de laudos/exames, apresentações e outros documentos.
4. Organizar a cópia de documentos.
5. Realizar serviços administrativos em geral.
6. Controlar a correspondência de entrada e saída.
7. Realizar o *Follow-up* (acompanhamento) dos pacientes.
8. Saudar visitantes e pacientes.
9. Assistir a reuniões e fazer a minuta ou ata da reunião, quando necessário.
10. Realizar pesquisas e preparar documentos.
11. Solicitar ou realizar a compra de materiais de escritório.
12. Eventualmente, executar outras tarefas nas férias de funcionários.

## Cuidados especiais nas clínicas médicas

1. Utilizar sempre materiais descartáveis (copo);
2. O banheiro deverá estar limpo e com papel higiênico de folha não reciclada (papel higiênico rosa ou cinza), papel toalha descartável (nunca toalha de tecido), sabonete com dispensador e líquido (nunca sabonete em pedra). Se for possível, a torneira da pia com sistema de *dispenser* sobre pressão, ou seja, as torneiras que apertam, e não de rosca. A descarga deve ser de caixinha, e não de hidra, pois existe uma maior perda de água.
3. O piso deve ser lavável. Evite carpetes.
4. As revistas devem ser atuais. Dificilmente alguém gostará de ler periódicos de anos ou meses atrás.
5. As paredes que tiverem gravuras ou quadros devem ser limpas para não acumular pó.
6. O filtro do ar condicionado da sala deve ser trocado mediante a orientação do fabricante.
7. Quanto à saúde ocupacional da secretária: os móveis (cadeira e mesa) e devem ser ergonômicos, atendendo a exigência da Norma Regulamentadora 17. Os pés devem estar apoiados em uma espécie de banquinho, a impressora deverá provocar o menor ruído possível, pois poderá causar, após um longo tempo de uso, prejuízo à audição.

8. Caso a secretária trabalhe com agendamento de consultas para vários médicos, recomenda-se uma agenda para cada médico.

9. No agendamento eletrônico, alguns *softwares* já fornecem as agendas prontas, bastando apenas incluir os dados do agendamento. É importante manter sempre um backup atualizado, para o caso de perda de dados. Também é importante lembrar que em caso de interrupção da rede elétrica, todos os dados podem ficar inacessíveis.

10. Verificar, com cada médico, o tempo médio de cada consulta e a margem entre uma consulta e outra, para que possa planejar as marcações das consultas.

11. Deixar pequenos intervalos entre consultas para que o médico possa retornar um telefonema, tomar água ou cafezinho, ir ao banheiro, atender um representante, etc.

12. Comunicar o médico, sempre que estiver atrasado com as consultas, para que ele possa administrar o tempo. A agenda deve possuir em algum dia da semana, pelo menos o espaço de 3 horários para casos novos, e, dependendo de como o médico atende, com até a duração de 60 minutos para cada consulta. Os demais horários são para as consultas rápidas, geralmente 15 ou 20 minutos cada.



Capítulo 7

# Finanças

Outra parte de importante desenvolvimento para a secretária é a parte das **finanças** de uma clínica ou do médico(s), quando for consultório. Falaremos, a seguir, sobre:

- **Contas do médico e da clínica:** como administrar as contas, especialmente se você também cuida da conta pessoal do médico;
- **Sistema de gestão:** como montar um controle financeiro;
- **Como cobrar e receber:** estruturação de um processo de cobrança.

O primeiro ponto, e o mais importante sobre gestão financeira, é: **separar as contas e o dinheiro do médico (pessoa física) e da clínica (pessoa jurídica)**. Deve-se utilizar contas bancárias e planilhas e controle separadas. O ideal é manter duas contas bancárias no mesmo banco e na mesma agência, pra ficar fácil de transferir de uma conta para a outra. Muitas vezes, os médicos acabam misturando tudo em apenas uma conta, especialmente se a clínica só tem um médico, mas sem essa separação é impossível o médico saber se ele está ganhando dinheiro ou não.

Outra coisa importante, se algum dia for necessário fazer um pagamento da clínica, mas só tem dinheiro na conta pessoal, o certo é transferir de uma conta para a outra.

Para fazer o **controle financeiro** você pode usar uma planilha, como o Excel, mas o ideal é procurar um software específico, pois a chance de cometer um erro em uma planilha é muito grande.

Hoje em dia existem muitas opções desses sistemas de gestão, e eles são muito acessíveis. Uma rápida pesquisa no Google digitando “sistema de gestão financeira” você poderá encontrar diversos softwares gratuitos. Claro que versões pagas costumam ser mais completas, com mais ferramentas e utilitários. Permita-se testar várias opções para que possa fazer uma boa escolha. Faça um cadastro, navegue um pouco para ver se você gosta da interface e mostre alguns dos relatórios do sistema para o médico, para ele ver se gosta daquele modelo. Caso ele já tenha o sistema, busque sempre conhecer cada uma de suas funcionalidades, principalmente os relatórios e as interfaces de cobrança.

Para fazer a **cobrança**, alguns princípios devem ser aplicados:

- **Delicadeza e educação:** Agir sempre com delicadeza e nunca com truculência.
- **Objetividade:** Quando você ligar, o cliente já deve saber do que se trata. Então ir direto ao ponto é o mais indicado;
- **Não deixar recado:** Nunca deixe recado com ninguém falando da dívida. Esse é um assunto que só pode ser tratado com o paciente. Se outra pessoa atender ao telefone, simplesmente peça para retornar a ligação.

O ideal é que você obtenha uma **garantia do cliente** para se assegurar da realização do pagamento. A garantia mais fácil para um consultório médico é o cartão de crédito ou o dinheiro em espécie.

É importante lembrar que o recibo de pagamento da consulta só deve ser fornecido mediante o efetivo recebimento.

Quanto ao uso do cartão de crédito verifique com o seu contador qual a melhor maneira de utilizar a máquina de cartão para efetuar a cobrança, pois normalmente é feito somente em clínicas ou quando o próprio consultório do médico possuir um CNPJ.

Dentre os mecanismos de cobrança mais comuns, temos:

- 1. E-mail:** Como primeira ação de cobrança, mande um e-mail confirmando valores e datas da consulta.
- 2. Ligação de verificação:** Você poderá ligar para os pacientes, verificando se receberam o e-mail ou se possuem mais alguma dúvida a respeito de valores ou datas.
- 3. WhatsApp:** Uma maneira mais moderna de realizar o atendimento e o agendamento para pacientes. As mensagens instantâneas costumam ser vistas e lidas em poucos minutos após o seu envio, tornando essa ferramenta muito útil para manutenção do contato.

# Controle e uso da agenda

Uma pesquisa realizada pelo **Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente** revelou que a segunda coisa que mais incomoda os pacientes em uma consulta médica é o atraso no atendimento. Por conta disso, manter a agenda em ordem e funcionando bem é muito importante para a satisfação do nosso cliente.

O primeiro aspecto a se considerar é o **uso de um computador ou aplicativo no smartphone**. Manter uma agenda no papel é possível, mas é muito mais trabalhoso. Então se você usar um computador, já está em grande vantagem. Há diversos aplicativos que funcionam como uma agenda, como o Google Agenda, o Outlook Calendar, Yahoo Calendar, DigiCal Agenda Calendário, entre várias outras opções.

O segundo ponto é: **tenha uma agenda para cada médico**. Isso vai facilitar a organização e evitar confusões;

Diferenciar status das consultas: poder diferenciar as consultas que estão confirmadas, as que estão agendadas, se são um retorno ou uma consulta cheia, etc. Essa diferenciação deve ser bem simples.

Separamos, neste capítulo, algumas dicas para você que já se deparou com a agenda vazia, ou então com uma semana superlotada. Que já teve problemas para encaixar pacientes por causa de uma agenda engessada ou que já teve pacientes faltarem sem avisar.

## Dica 1 – Conheça sua rotina

Antes de pensar em uma alternativa para a sua agenda, é preciso conhecê-la. Você precisa entender suas próprias necessidades para descobrir qual é a melhor solução para seu consultório. Descubra o tempo médio que você leva para atender cada paciente e, assim, defina o número de atendimentos possíveis durante um dia normal de trabalho. Com isso, você evita que os pacientes esperem por muito tempo e também reduz a correria e o stress gerados pela agenda atrasada.

Lembre-se de diferenciar a duração da primeira consulta, consultas de retorno e procedimentos, já que as primeiras visitas são aquelas em que você demora mais tempo para identificar sintomas e conhecer melhor seu paciente.

Também é preciso levar em consideração sua rotina como profissional da área, ou seja, analisar fatores como:

1. Você desempenha suas funções em outras clínicas ou em outros hospitais?
2. Quanto tempo leva no deslocamento entre uma clínica e outra?
3. Quanto tempo demora para organizar seus materiais para o primeiro paciente que será atendido?
4. Necessita de pausas durante o atendimento?

## Dica 2 - Adote uma agenda eletrônica

Falar de organização de agenda para consultórios envolve discutir as vantagens e desvantagens de usar papel ou tecnologia. Você precisa refletir qual é a melhor opção para a sua realidade e para o sucesso da sua clínica. Um benefício de continuar na agenda de papel é que não exige nenhuma mudança na rotina, nos processos ou equipamentos do consultório, ou seja, tudo se mantém na zona de conforto. Porém, o papel é uma ferramenta muito engessada. Com ele você perde informações, tempo e dinheiro. Afinal, muitas oportunidades de encaixes e modificações são deixados de lado e todo o processo de agendamento segue uma única tradição que, em muitos casos, está bastante ultrapassada e acaba prejudicando o bom relacionamento com o paciente.

Um consultório precisa ter flexibilidade para lidar com as diferentes situações que enfrenta. Sabemos que a tranquilidade na rotina pode mudar de uma hora pra outra. Sua recepção fica cheia de pacientes e sua secretária desesperada com tantas tarefas e atendimentos para realizar. Se a agenda não estiver totalmente sob controle e organizada, a situação só piora, seja para atender aqueles que já estão na espera ou para conciliar os agendamentos por telefone. Por isso, como mencionado anteriormente, se possível, adote uma agenda eletrônica. Ela traz muitos benefícios para você e para seus pacientes. Você só precisa estar disposto a conhecer as opções do mercado e decidir por aquela que for ideal para seu consultório.

Google

Agenda Hoje < > 17 – 23 out 2016 Dia **Semana** Mês 2 semanas Compro...

**criar**

▼ outubro de 2016 < >  
 S T Q Q S S D  
 26 27 28 29 30 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9  
 10 11 12 13 14 15 16  
 17 18 19 20 21 22 23  
 24 25 26 27 28 29 30  
 31 1 2 3 4 5 6

▼ Minhas agendas  
 Clara Magalhaes  
 Academia  
 Aniversários  
 Aniversários  
 Casal  
 Casamento  
 Doulagem  
 Entradas e saídas do...  
 Gravidez  
 Idas e Vindas  
 Lembretes  
 Lembretes Diários  
 Leticia  
 Pagamentos  
 Trabalhos

▼ Outras agendas  
  
 Feriados no Brasil  
 Holidays in Brazil  
 clara.magalhaes@p...

| GMT-02 | seg 17/10                 | ter 18/10                     | qua 19/10                 | qui 20/10  | sex 21/10                                      | sáb 22/10   | dom 23/10      |
|--------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|--|--|---|----------------|
|        | Semana 37                 |                               |                           |  | Semana 38                                      |   |                |
|        | 4 lembretes concluídos    | 10 lembretes concluídos       | 3 lembretes concluídos    | 4 lembretes concluídos                                     | 7 lembretes concluídos                         | 4 lembretes concluídos  |                |
| 05:00  |                           |                               |                           | Transf. Automática: Poup e Fundos                          |  |   |                |
| 06:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 07:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 08:00  | 08:30 – 14:30 PBH         | 08:30 – 14:30 PBH             | 08:30 – 14:30 PBH         | 08:00 – 09:00 Jac J2_Troca Sensor C2<br>JAC Motors Belo Hc | 08:30 – 14:30 PBH                              | 08:30 – 14:30 PBH   |                |
| 09:00  |                           |                               |                           | 08:30 – 14:30 PBH  |  | 09:00 – 18:00 Faxineira Alecia  |                |
| 10:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 11:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 12:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 13:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 14:00  | 14:30 – 15:30 Fazer Dever | 14:00 – 15:30 Natação Leticia | 15:00 – 16:00 Fazer Dever | 14:00 – 15:30 Natação Leticia                              | 15:00 – 16:00 Fazer Dever                      | 13:30 – 20:30 Aniversári o Dani Balão                                       |                |
| 15:00  |                           |                               |                           |  |  | 15:00 - Limpar  | 15:00 - Limpar |
| 16:00  |                           | 16:30 – 17:30 Fazer Dever     |                           | 16:30 – 17:30 Fazer Dever                                  | 16:30 – 17:30 Manicure                         |   |                |
| 17:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 18:00  | 18:00 – 19:00 Circo       |                               | 18:00 – 19:00 Circo       |  |  |   |                |
| 19:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |
| 20:00  |                           |                               |                           |  | 20:00 – 21:00 Consulta Pré-Natal R. Prata, 188 | 19:30 – 03:00 Aniversário 30 Anos Marcelo Av. Francisco Machado Souza, 8261 |                |
| 21:00  |                           |                               |                           |  |  |   |                |

Exemplo do uso do Google Calendar no dia a dia



Ainda em relação à agenda eletrônica, é possível automatizar a divisão de horários e organizar melhor os atendimentos, o que agiliza a vida não só dos pacientes, mas faz com que a secretária pare de perder tempo com algo tão operacional, permitindo que ela possa fazer outras atividades.

Outra funcionalidade da agenda eletrônica é a rápida consulta dos dados do paciente, prescrições prévias e outras informações de seu histórico que podem ser utilizadas durante o atendimento.

A agenda eletrônica evita o acúmulo de papéis que, além de consumir o espaço do consultório com o armazenamento, podem ser extraviados, o que levaria à perda dos dados de seus pacientes e das consultas anteriores, demandando mais tempo para os atendimentos.

Para quem usa papel na clínica, é muito comum essa cena: o paciente chega, a secretária procura sua ficha, busca os prontuários no arquivo e coloca na mesa do médico. Com a agenda eletrônica você pode fazer todo esse processo com apenas um clique.

Um ponto bastante interessante é que o médico tem total acesso à agenda eletrônica, o que permite que, com apenas um clique, ele tenha todos os dados do paciente na consulta, evitando que a secretária perca tempo com isso.

### 3. Envie lembretes para seus pacientes

Uma das melhores formas de evitar atrasos, confusão de horários ou faltas de pacientes são as ferramentas que enviam lembretes.

Esses instrumentos enviam mensagens automáticas e personalizadas que confirmam o horário do paciente. Isso ajuda a organizar sua agenda e ainda aumentar o giro do consultório, já que os casos de atraso ou ausência são drasticamente reduzidos.

A adoção de um software de gestão que gerencie sua agenda e envie lembretes simplifica sua rotina, cortando custos com ligações telefônicas, dando maior segurança à respeito do número de pacientes que irão comparecer e permitindo que você preencha os horários vagos.

O uso de uma ferramenta de lembretes de consultas, além de tudo, agrada os pacientes, que ficam cientes de seus horários e valorizam ainda mais o médico que tem este cuidado.

## 4. Ofereça opção de agendamento online

O agendamento online é uma nova forma dos pacientes se relacionarem com médicos e marcarem suas consultas. Hoje os profissionais que ignorarem este fato podem perder a oportunidade de se destacar no mercado e até mesmo perder pacientes.

Uma pesquisa realizada pela Salesforce mostra que oferecer um canal de agendamento de consultas online pode influenciar a escolha dos pacientes. 74% das pessoas entrevistadas disseram que levam isso em consideração antes de escolher um médico.

Com a população se modernizando, os médicos precisam se adequar a seus novos hábitos, como o de se relacionarem por meio da internet. Aproveite essa oportunidade para se destacar hoje e ofereça o agendamento online. Afinal, daqui um tempo, isso passará a ser um requisito básico em um consultório.

## 5. Consulte sua agenda de qualquer lugar

Muitas vezes, a agenda é mais um entrave do que um facilitador na vida do médico, que precisa ligar sempre para a secretária para saber seus horários ou fazer qualquer alteração. O maior problema é quando surge um imprevisto ou uma urgência que te deixa sem tempo de até mesmo telefonar para avisar.

Isso pode deixar os pacientes muito insatisfeitos, além de sobrecarregar a secretária e deixar o médico estressado. A solução desse problema da agenda é poder acessá-la de qualquer lugar, seja de casa, do hospital ou até mesmo estando na rua. Um bom software de gestão com agenda para consultório permite que cada usuário acesse a agenda ao mesmo tempo, facilitando assim a comunicação entre secretária, médicos e pacientes. Por exemplo, o médico pode bloquear um horário na agenda por meio de seu celular e a secretária visualizar essa atualização no computador da clínica. Assim, o médico pode verificar com antecedência a agenda do dia, se preparar para as consultas e saber se houve algum cancelamento.

Outra vantagem é que a recepcionista pode controlar a agenda de todos os médicos da clínica em um só lugar, agilizando o processo e evitando a perda de informações. O uso deste tipo de tecnologia em nuvem tem se mostrado cada vez mais eficiente, já que é possível, de qualquer tipo de dispositivo móvel, atualizar e saber como será o seu dia, o que evita surpresas, atrasos ou esquecimentos.

## 6. Faça relatórios automáticos

Você sabe quantos pacientes atende por semana? Quais são os procedimentos mais comuns? Os convênios mais lucrativos? Com um sistema de agenda para consultórios você começa a ter uma visão clara do que vale a pena para seu negócio. Hoje você pode estar investindo seu tempo, esforço e dinheiro em pontos que não trazem o retorno esperado.

Usando uma agenda eletrônica, o sistema já gera relatórios automáticos com informações básicas e claras que só de bater o olho, você já vai identificar possíveis melhorias em relação a tempo de atendimento, retorno por convênio e número de faltas, por exemplo.

No caso de clínicas maiores, é possível fazer um controle ainda mais profundo de cada profissional que atende. Um sistema de agenda para consultórios te dá dados concretos para que você possa tomar as melhores decisões para a clínica.

## 7. Identificação de pacientes

Uma boa maneira de evitar o absenteísmo é conhecendo melhor seu público. Deve ser estabelecida uma relação de confiança e reciprocidade entre a clínica e o paciente. Ou seja, da mesma forma que o profissional deve ser responsável com o atendimento, o paciente também deve se comprometer à consulta.

A agenda eletrônica te ajuda a conhecer o perfil de cada paciente. Através de relatórios com o comportamento da agenda, você consegue ver quantas vezes o paciente já faltou. Se perceber que é uma atitude recorrente, a secretária pode fazer uma confirmação mais formal, lembrando a importância de que o paciente avise com antecedência se for faltar.

Você também pode identificar pela agenda há quanto tempo um paciente não se consulta e enviar um e-mail lembrando-o de realizar o acompanhamento médico.

## 8. Controle do tempo

Agora que você já definiu uma rotina, descobriu quanto tempo, em média, você leva com cada paciente e implementou um bom sistema de gestão com agenda para consultório, é preciso estabelecer o fim de cada consulta, de forma delicada e profissional.

Alguns profissionais têm problemas com atrasos justamente porque permitem que o tempo de cada consulta seja excedido. Lembre-se que é importante ouvir tudo o que o paciente tem a dizer, mas é preciso ser conciso e objetivo em relação às informações. Além disso, é necessário sempre estar consciente de que os outros pacientes estão esperando para o atendimento no horário.

Com uma correta definição de sua rotina, o processo de iniciar e terminar uma consulta no tempo adequado ficará mais fácil e você irá evitar problemas com seus outros pacientes, além de ter um melhor aproveitamento de seu próprio tempo. É preciso valorizar cada paciente e o tempo que eles estão dedicando para sua consulta. E também entender que nem sempre ficar até tarde da noite na clínica é sinal de produtividade. Ter horários bem definidos pode te trazer resultados melhores e ainda te proporcionar uma melhor qualidade de vida.

## Capítulo 9

# Lei do Plano de Saúde

Desde o surgimento das primeiras operadoras de planos de saúde, em meados da década de 1960, muita coisa mudou no setor. A eclosão das empresas privadas de prestação de assistência à saúde gerou novos paradigmas no segmento, demanda crescente pelos serviços e inúmeros players concorrenciais. Nesse cenário, os conflitos entre beneficiários e operadoras não demoraram a surgir. E o contexto se agravou sobretudo pela ausência de regulamentação clara sobre o setor, o que gerava negativas autoritárias de procedimentos, reajustes desmensurados, tentativas de fraudes, uma enxurrada de glosas médicas, entre outros problemas.

Foi preciso, então, elaborar uma lei específica (a lei de número 9.656, de 1998) para regular um segmento que atende atualmente quase 30% da população brasileira. Mas o que mudou para as operadoras com a lei do plano de saúde? Que determinações devem receber mais atenção pelos gestores do setor?



## O que a lei dos planos de saúde trouxe ao setor?

Antes da entrada em vigor da lei de número 9.659, de 1998, cada operadora de plano de saúde criava seus próprios contratos, definindo as regras sobre direitos e deveres entre as partes. Ao regular o mercado, o Estado estabeleceu uma uniformidade nas diretrizes de funcionamento do mercado de saúde suplementar, levando transparência ao relacionamento entre operadora e seus beneficiários. Além disso, a regulamentação estabeleceu políticas de controle de reajuste, ferramentas de regulação, entrada e exclusão de beneficiários e cobertura assistencial incremental. Tudo isso visando proteger os direitos dos beneficiários, evitando práticas abusivas por parte das operadoras. Por outro lado, a possibilidade de não retroação da lei garantiu o respeito aos contratos vigentes antes de sua edição, embora essa medida tenha gerado intensos debates jurídicos por longos anos.

Assim como a lei 9.656 possibilitou uma maior organização das operadoras de planos de saúde, acabando com a diversidade de regras internas que valiam apenas para determinados grupos de beneficiários, ela também trouxe às organizações obrigações de atendimento e prestação de contas que, dentre outras consequências, têm levado à suspensão da comercialização de planos de saúde e até à liquidação de algumas operadoras. Em 2015, mais de 100 planos de saúde tiveram sua comercialização suspensa.

O que as operadoras não podem perder de vista?

### **Política de reajustes**

A lei do plano de saúde (9.656/1998) impõe que os contratos de saúde individual ou familiar só podem sofrer reajustes em duas condições: por mudança de faixa etária ou por reajuste anual, sendo que a responsabilidade em controlar os aumentos de mensalidade dos planos é da ANS (cujas atribuições são definidas por meio da lei de número 9.961, de 2000, lei de criação da agência reguladora). Entretanto, essas condições valem apenas para os planos contratados depois do dia 2 de janeiro de 1999. Para os planos anteriores, não adaptados à nova legislação, permanecem vigentes as regras presentes nos respectivos contratos.

### **Prazos de carência**

Os diversos prazos de carência estabelecidos pelas operadoras de planos de saúde resultavam em longos litígios judiciais, insegurança e indenizações milionárias. Com a nova legislação, regulamentou-se a questão, determinando a obrigatoriedade para as operadoras estipularem em seus contratos um prazo máximo de 24 horas para a cobertura dos casos de urgência e emergência, além de 180 dias para os demais casos, exceto partos a termo, que têm limite de 300 dias. E no caso de doenças pré-existentes, o prazo para o beneficiário poder realizar procedimentos relativos à patologia é de 24 meses, sobre o qual detalharemos mais abaixo

## **Reembolso nos contratos**

A omissão ou a obscuridade nas regras de reembolso presentes nos contratos antigos eram outra questão que gerava frequentes prejuízos às operadoras em via judicial. Disciplinou-se, enfim, as políticas de reembolso, restringindo tal ação a casos de urgência ou emergência, bem como a situações em que se configure a clara impossibilidade de uso de serviços próprios, contratados, credenciados ou referenciados, limitações oportunas ao direito do beneficiário. Além disso, a legislação determina que os valores reembolsáveis sejam equivalentes aos preços praticados pela tabela da empresa, apresentados aos consumidores no ato de assinatura do contrato. Evita-se, assim, litígios futuros. Por fim, o beneficiário tem prazo máximo de 30 dias para apresentar os recibos e o pedido de ressarcimento, restrição essencial em um momento em que a gestão de custos é o verdadeiro mantra das empresas do setor.

## **Vigência e renovação**

A lei do plano de saúde permite a renovação automática dos contratos a partir do vencimento da vigência inicial, sendo que a vigência mínima deve ser de 1 ano. Entretanto, a legislação proibiu a cobrança de taxas de renovação em contratos individuais. Um detalhe interessante relativo a esse ponto é que o referido normativo é silente quanto aos contratos coletivos.

## **Plano de referência**

Uma das grandes novidades trazidas pela lei de regulação dos planos de saúde trata da cobertura contratual mínima dos planos oferecidos no país. Impõe-se então a obrigatoriedade de consultas médicas ilimitadas, dias de internação hospitalar e em CTI, além de assistência obrigatória (durante o período de internação) de outros profissionais de saúde (seja nutricionista, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e assim por diante) regulado por diretrizes de utilização (DUT), desde que haja solicitação formal do médico responsável. Nos planos regulamentados pela ANS, há ainda a obrigatoriedade de cobertura a próteses, órteses e seus acessórios que necessitam de cirurgia para serem colocados ou retirados (materiais implantáveis). Todavia, desobriga-se as operadoras a cobrirem tratamentos estéticos ou experimentais, fornecerem próteses e órteses não ligadas ao ato cirúrgico, transplantes (à exceção de córnea e rim), inseminação artificial, providenciar medicamentos para tratamento domiciliar, entre outras ações. Para as operadoras, a exigência de um rol mínimo de cobertura assistencial impõe, por um lado, um aumento dos riscos do contrato (sinistralidade), enquanto por outro resulta em acréscimo de preço final, além de desobrigação legal explícita de efetuar alguns tratamentos que, antes da vigência da lei, geravam intermináveis discussões judiciais.

## **Lesões preexistentes**

Aqui provavelmente reside a maior causa dos conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde. O artigo 11 da lei do plano de saúde foi delineado para solucionar de vez a questão, proibindo as empresas de recusarem contratos de beneficiários que sejam portadores de lesões ou doenças preexistentes. Na verdade, cabe às operadoras oferecer a esse perfil de consumidor a chamada Cobertura Parcial Temporária (CPT), por um período máximo de até 24 meses iniciais, em que é permitida a suspensão da cobertura de eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia (UTI e CTI) e procedimentos de alta complexidade relacionados à doença ou à lesão. A lei ainda faculta à operadora ofertar ao beneficiário o pagamento a mais pelo plano e pular o período de CPT, garantindo cobertura total. Apesar de suas limitações, a grande vantagem da lei do plano de saúde foi ter trazido ao universo jurídico as primeiras determinações claras e específicas sobre o setor de saúde privada, que acumula queixas, ações judiciais e conflitos contratuais a serem resolvidos pelos órgãos judiciais e de proteção ao consumidor. Para você ter uma noção melhor, só entre 2011 e 2013, a ANS registrou 800% de aumento no volume de reclamações.

# Considerações Finais

Em toda profissão ou atividade profissional existe um padrão comportamental. Não poderia ser diferente com a profissão da secretária, cujo padrão de comportamento esperado é sempre a **cordialidade, discrição, elegância, etiqueta**.

Tudo aquilo que foi aprendido na vida social com relação aos procedimentos corretos e boas maneiras deve ser observado por uma secretária. Nesta profissão, o modo discreto é dever de toda secretária. A secretária é a imagem da clínica ou consultório e, como tal, deve apresentar a todos uma postura equilibrada.

O profissional que trabalha em um consultório tem um contato mais próximo e constante com os pacientes, podendo criar um relacionamento mais amistoso com eles, sempre com atitudes positivas, de amor e encorajamento, que são aliados poderosos contra a dor, o sofrimento e as doenças.

É relativamente fácil transmitir conhecimentos teóricos a uma pessoa mas, uma conduta adequada, é algo que se forma ao longo dos anos vividos, portanto, mudar um comportamento não é tarefa fácil e rápida. Seja sempre gentil e, de preferência, utilize a agenda eletrônica para otimizar o seu tempo e o do seu médico.

**Desejamos a você muito sucesso!**



**Administra Brasil**  
Cursos Online Profissionalizantes

Curso online de

# Secretária de Consultório Médico

Agora você já pode solicitar o certificado em seu nome por apenas R\$29,90.

O certificado é preenchido com o nome informado no pedido e enviado para o seu e-mail, também informado no pedido, em poucos minutos após aprovação. É simples, prático e rápido!

Esperamos que tenha gostado do curso. Até a próxima!