

Plano de treinamento da equipe

● = a função precisa do tema. ○ = se for empregado exposto, conforme o levantamento de riscos da clínica. As normas pedem treino contínuo; o intervalo anual é sugestão. Um tema por mês, em meia hora no horário de trabalho.

Ano: _____

Tema	Recepção	Enfermagem, auxiliar, ASB	Administrativo	Profissionais	Limpeza	Quando (sugestão)	Quem ensina	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Respostas da clínica: valores, convênios, preparo, desmarcação	●	●	●	●	●	Ao chegar e todo ano													
Sigilo e dados do paciente	●	●	●	●	●	Ao chegar e todo ano													
Emergência e plano da clínica	●	●	●	●	●	Ao chegar e todo ano													
Receber uma reclamação	●	●	●	●	●	Ao chegar e todo ano													
Recepção: agenda, convênios, casos difíceis	●					Ao chegar (roteiro de 4 semanas)													
Risco biológico, equipamento de proteção, agulha		●		○	●	Antes do 1º atendimento; todo ano													
Separação do lixo e resíduos		●			●	Antes de começar e todo ano													
Limpeza da sala entre um paciente e outro		●				Ao chegar													
Convênios: guia, autorização, glosa, cobrança, recibo			●			Ao chegar e quando o convênio muda													
Acesso aos dados: só o que a tarefa precisa			●			Ao chegar													
Protocolo, sistema, como recebem e devolvem casos				●		Ao chegar													
Painel da assistente: fila, assumir, anotar, devolver	●					Ao chegar e quando a ferramenta muda													
Tema da sua clínica:																			
Tema da sua clínica:																			



Integração de quem chega

Antes do primeiro atendimento. Na recepção, siga depois o roteiro de quatro semanas do artigo sobre a recepcionista.

Nome: _____ Função: _____ Começou em: _____

O que fazer	Feito em	Quem acompanhou	Rubrica
Conhecer a equipe e saber a quem levar cada assunto: dúvida de saúde, convênio, cobrança, problema no sistema.			
Receber a senha própria do sistema e das outras ferramentas. Senha compartilhada impede saber quem fez o quê.			
Saber onde estão o protocolo, as respostas da clínica e o plano de emergência.			
Ouvir as regras de sigilo no primeiro dia: o que se fala em voz baixa, a tela virada para dentro, nenhuma foto de ficha no celular pessoal.			
Fazer o treino de risco biológico antes do primeiro atendimento, se a função tiver contato com material contaminado.			
Começar o treino da função. Na recepção, é o roteiro de quatro semanas.			
Outro item da sua clínica:			

Quem chegou Quem acompanhou Dono ou gestor



Registro de treinamento

Uma folha por treino, com os campos que a Anvisa pede (RDC 63/2011, art. 32). Guarde junto dos documentos da clínica; o comprovante do treino da limpeza fica guardado por pelo menos cinco anos (RDC 222/2018).

Conteúdo ministrado: _____

Data: _____ Horário: _____ às _____ Carga horária: _____

Local: _____

Instrutor (nome): _____

Formação ou capacitação do instrutor: _____

#	Participante (nome)	Função	Assinatura
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Assinatura do instrutor

Responsável pela clínica

