

Protocolo de atendimento da clínica

Reescreva com o jeito da sua clínica, preencha os prazos e use as linhas em branco para a sua rotina.

Versão: _____ Data: ____/____/_____

1. Primeiro contato

O que dispara: Mensagem, ligação ou visita de quem quer marcar ou tirar uma dúvida.

O que fazer	Quem faz	Prazo
Definir o prazo de resposta, em minutos, para o horário de atendimento.	dono ou gestor	
Responder com base nas informações e regras da clínica (assistente); acompanhar os casos encaminhados.	equipe, no horário da clínica	
Definir quem responde à noite, no sábado e no feriado.	dono ou gestor	
Mensagens da noite e do fim de semana: a assistente responde sobre o que foi cadastrado; a equipe acompanha os casos encaminhados, no horário da clínica.	assistente e equipe	
Apresentar-se com o nome da clínica e o próprio nome.	recepção	
Responder primeiro o que o paciente perguntou, e só depois pedir dados.	recepção	
Pergunta sobre sintoma, exame ou remédio: não responder, passar ao profissional e dizer ao paciente quando ele terá retorno.	recepção	
Emergência: dar a orientação fixa, sem avaliar o caso.	recepção	

Quando passar adiante: Sintoma, exame ou remédio: ao profissional, dizendo ao paciente quando ele terá retorno. Emergência: ligar para o SAMU (192) ou ir ao pronto-socorro mais próximo.

2. Agendamento

O que dispara: O paciente quer marcar.

O que fazer	Quem faz	Prazo
Nome completo, data de nascimento, telefone e, se for convênio, o número da carteirinha. a assistente faz	recepção	
Tipo de consulta: primeira vez, retorno ou procedimento, porque isso define a duração do horário. a assistente faz	recepção	
Autorização do convênio, quando o procedimento pede.	recepção	
No fim, repetir data, hora, profissional, endereço, valor ou convênio, preparo, documentos e a regra de atraso e de desmarcação. a assistente faz	recepção	

Quando passar adiante:

Protocolo de atendimento da clínica

Reescreva com o jeito da sua clínica, preencha os prazos e use as linhas em branco para a sua rotina.

Versão: _____ Data: ____/____/____

3. Confirmação

O que dispara: A consulta é amanhã, ou daqui a pouco.

O que fazer	Quem faz	Prazo
Lembrete com pedido de confirmação na véspera e outro perto da hora. a assistente faz	recepção	
Quem não pode vir remarca pelo mesmo canal, na hora. a assistente faz	recepção	
Quem avisa que não vem tem a consulta desmarcada na hora, e o horário volta para a agenda. a assistente faz	recepção	
Horário vago oferecido a quem está na lista de espera.	recepção	

Quando passar adiante:

4. Chegada e espera

O que dispara: O paciente chegou à recepção.

O que fazer	Quem faz	Prazo
O paciente diz o nome completo e a data de nascimento, e a recepção confere com a ficha.	recepção	
No balcão da recepção, têm prioridade as pessoas com deficiência, as pessoas autistas, as pessoas com 60 anos ou mais, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, as pessoas com obesidade e as pessoas com mobilidade reduzida.	recepção	
Doadores de sangue são atendidos depois dos demais grupos prioritários e antes dos pacientes sem prioridade, mediante comprovante de doação válido por 120 dias.	recepção	
Motivo da consulta, convênio e valores são falados em voz baixa, e nenhuma ficha fica à vista.	recepção	
Atraso do profissional: avisar quem espera, com uma previsão, quando passar de ____ minutos.	recepção	
Atraso do paciente: aplicar a tolerância escrita da clínica.	recepção	

Quando passar adiante:



Protocolo de atendimento da clínica

Reescreva com o jeito da sua clínica, preencha os prazos e use as linhas em branco para a sua rotina.

Versão: _____ Data: ____/____/____

5. Consulta e saída

O que dispara: O paciente saiu do consultório.

O que fazer	Quem faz	Prazo
Retorno marcado no prazo que o profissional indicou para aquele paciente.	recepção	
Pagamento recebido e recibo entregue.	recepção	
Orientações escritas do profissional entregues antes de o paciente sair.	recepção	

Quando passar adiante:

6. Pós-consulta

O que dispara: O dia seguinte à consulta, ou uma mensagem do paciente.

O que fazer	Quem faz	Prazo
Retorno marcado recebe lembrete e confirmação, como qualquer consulta. a assistente faz	recepção	
Nos dias seguintes, dúvida sobre valor, reembolso ou documento fica com a recepção; pergunta sobre sintoma, remédio ou exame vai ao profissional.	recepção	

Quando passar adiante: Sintoma, remédio ou exame: ao profissional.



O que dizer em cada etapa

Os modelos são exemplos. Escreva ao lado o texto que toda a equipe vai usar, com as palavras da sua clínica.

Versão: _____ Data: ____/____/____

Etapa	Modelo	Texto da sua clínica
Primeiro contato	Oi, Paulo, aqui é a Júlia, da recepção. Essa dúvida precisa da Dra. Beatriz, e eu já passei para ela, que responde até o fim do dia. Se for uma emergência, ligue agora para o SAMU, no 192, ou vá ao pronto-socorro mais próximo.	
Agendamento	Pronto, Paulo. Sua consulta com a Dra. Beatriz está marcada para terça, às 14h, na Rua ___, nº ___. A consulta particular custa R\$ 300. Traga um documento com foto e os exames que tiver. Se não puder vir, avise por aqui até a véspera, para o horário ir para outro paciente.	
Confirmação	Escreva o seu.	
Atraso do profissional	Escreva o seu.	
Pós-consulta	Oi, Paulo. Obrigada por ter vindo ontem. Seu retorno com a Dra. Beatriz está marcado para o dia ___, às _____. Se tiver alguma dúvida sobre o reembolso do convênio ou os documentos, é só responder aqui.	



As respostas da clínica

O que o paciente mais pergunta e toda a equipe precisa responder igual. Se houver assistente virtual, é também a base dela.

Versão: _____ Data: ____/____/____

Prazo de resposta no horário de atendimento

Valor da consulta particular, por profissional

Endereço, estacionamento e como chegar

Preparo, por tipo de consulta ou procedimento

Tolerância de atraso do paciente

Quem responde à noite, no sábado e no feriado

Convênios aceitos

Horário de funcionamento

Documentos que o paciente traz

Regra de desmarcação

Versão	Data	Aprovado por	Lido por (nome e rubrica de cada pessoa da equipe)

