

Roteiro de treinamento da recepcionista

Uns 20 minutos por dia com quem treina. Anote a data em que cada item foi feito e peça a rubrica de quem acompanhou.

Recepcionista: _____

Semana	O que fazer	Feito em	Quem acompanhou	Rubrica
Semana 1: ler e observar	Ler o protocolo e as respostas da clínica.			
	Sentar ao lado de quem treina no balcão, no telefone e no WhatsApp, só observando.			
	Anotar as dúvidas e tirar todas no fim do dia.			
Semana 2: fazer com alguém ao lado	Atender o balcão e o telefone com quem treina por perto.			
	Marcar consultas e conferir convênios, com quem treina revendo antes de confirmar.			
	Receber a correção em particular, e não na frente do paciente.			
	Primeira avaliação com a ficha (folha 3).			
Semana 3: simular os casos difíceis	Simular um caso por dia, com quem treina no papel do paciente.			
	Conversar depois sobre o que funcionou e o que mudar.			
	Seguir atendendo com quem treina por perto.			
Semana 4: atender sozinha, com revisão	Atender sozinha, com quem treina disponível para o que aparecer.			
	Reler juntas, no fim do dia, três ou quatro conversas do WhatsApp.			
	Anotar o que ainda precisa de prática.			
	Segunda avaliação com a ficha (folha 3).			



Casos para simular

Um caso por dia, com quem treina no papel do paciente. A recepção não faz triagem: sintoma vai ao profissional; em emergência, no balcão chama o profissional, e por telefone ou WhatsApp orienta o SAMU (192).

Recepcionista: _____

Caso	O que se espera	Data	Como foi
O médico está atrasado, e o paciente reclama	Pedir desculpas pela espera, dar uma previsão real e voltar a falar com ele se a previsão mudar, sem culpar o médico.		
O convênio não cobre o procedimento	Explicar o que o plano respondeu, informar o valor particular e entregar recibo para o paciente pedir reembolso, se o plano dele reembolsa, sem discutir as regras do plano com o paciente.		
O paciente chega 25 minutos atrasado	Aplicar a tolerância escrita da clínica, a mesma para todos; se passou dela, oferecer o próximo horário livre.		
Alguém pergunta de outro paciente. Um filho quer saber se a mãe já foi atendida ou pede o resultado do exame dela.	Não confirmar nem negar nada sem a autorização da paciente.		
O paciente conta um sintoma e pergunta se é grave	Não opinar, passar a dúvida ao profissional e dizer ao paciente quando ele terá retorno.		
Alguém diz que está passando mal ou fala em emergência	Pelo telefone ou pelo WhatsApp, orientar a ligar para o SAMU, no 192, ou ir ao pronto-socorro mais próximo, e avisar o profissional na hora. No balcão, com a pessoa passando mal dentro da clínica, chamar o profissional na hora; se não houver profissional na clínica, ligar para o 192.		
Caso da sua clínica:			
Caso da sua clínica:			



Ficha de avaliação da recepcionista

Circule um nível em cada avaliação: S = faz sozinha, A = faz com ajuda, N = ainda não faz. Todo N vira um combinado com data.

Recepcionista: _____

O que ela faz	Fim da 2ª semana _/_/_	Fim da 4ª semana _/_/_	Três meses depois _/_/_
Cumprimenta, diz o próprio nome e chama o paciente pelo nome.	S A N	S A N	S A N
Dá valor, convênio, preparo e regra de desmarcação iguais às respostas da clínica.	S A N	S A N	S A N
Marca o profissional, o tipo de consulta e a duração certos.	S A N	S A N	S A N
Confere a carteirinha e sabe quando o procedimento pede autorização do plano.	S A N	S A N	S A N
Fala o motivo da consulta e os valores em voz baixa e não deixa ficha nem tela à vista.	S A N	S A N	S A N
Não passa informação de um paciente a outra pessoa sem a autorização dele.	S A N	S A N	S A N
Passa sintoma, exame e remédio ao profissional sem opinar e, em emergência, chama o profissional no balcão ou orienta o SAMU pelo telefone e pelo WhatsApp.	S A N	S A N	S A N
Avisa quem espera quando o profissional atrasa, com uma previsão.	S A N	S A N	S A N
Ouve a reclamação sem discutir e diz ao paciente qual é o próximo passo.	S A N	S A N	S A N
	S A N	S A N	S A N

Combinado para a próxima avaliação (o que praticar e até quando)

Avaliada

Quem treinou

Dono ou gestor

