

Como ser o melhor profissional de gestão para o consultório

Guia para secretárias e profissionais administrativos



O que você vai encontrar

1. Instruções - Como este eBook te ajudará!
2. O que você deve saber para agregar valor ao consultório
3. Como usar a Internet para tornar seu trabalho mais relevante e produtivo
4. 5 chaves para melhorar a gestão do consultório



Instruções - veja como este eBook te ajudará!

Secretárias e profissionais administrativos são peças chave para o sucesso de qualquer consultório ou clínica de saúde. Muito mais do que recepcionar, dirigem todo o dia a dia do estabelecimento e **contribuem diretamente para a lucratividade do negócio**.

Um bom profissional conhece e ajuda a fidelizar pacientes, tem o controle de cancelamentos para preencher rapidamente os horários vazios, controlam pagamentos e estão aptos a identificar e resolver pontos sensíveis na experiência de cada cliente. Por isso, seu trabalho está totalmente atrelado ao sucesso do consultório.

Para se ter ainda mais clareza de como esses profissionais **impactam o desempenho de um estabelecimento de saúde** - positiva e negativamente - citamos como exemplo uma queixa comum que recebemos na Doctoralia:

É habitual os pacientes precisarem entrar em contato com seu especialista por alguma urgência e, como o próprio nome diz, elas nunca têm hora para acontecer. Ao ligarem no consultório em busca do profissional, muitos sequer recebem um retorno, porque já encontram enormes dificuldades de passar pela barreira do telefone. Além de ocasionar uma insatisfação enorme, isso pode gerar contratempos no tratamento, e claro, críticas na Internet.

Boas secretárias e profissionais administrativos, que conseguem desenvolver uma visão global do estabelecimento, são vistos como um enorme diferencial para o consultório e suas habilidades humanas tornam-se fundamentais.

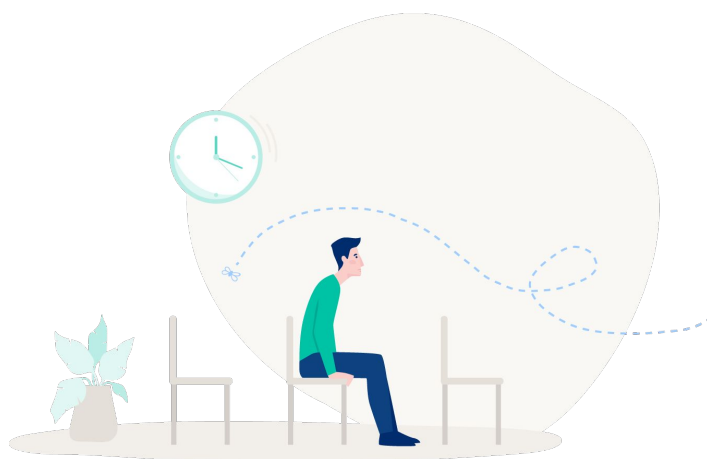
Também por isso, é importante que esses profissionais saibam **gerenciar o tempo, automatizando tarefas operacionais**. Essa agilidade é fundamental para realizarem seu trabalho com mais destreza e colocarem em jogo um elemento fundamental: o **atendimento humanizado**.

Ao longo deste eBook, mostraremos uma série de ações e recomendações que transformarão a maneira como você desenvolve seu trabalho e te ajudarão ser mais eficiente, administrar melhor o tempo e fazer a diferença.

Começamos? :)

O que você deve saber para agregar valor ao consultório

Antes de começar, é importante ter claro que o sucesso de um consultório ou clínica depende de muitos fatores, como estratégia de marketing, qualidade das consultas, instalações, pontualidade do especialista, entre outros.



No entanto, o mais imprescindível é a qualidade do atendimento. Priorizar a **atenção ao paciente** é vital para o negócio, tanto no momento de atraí-los, quanto para fidelizar os que já existem.

E nessa hora, os profissionais de gestão são vitais para somar valor às experiências geradas antes, durante e depois da consulta.

Quais as habilidades mais requisitadas para um profissional de gestão?

Como dissemos, o **fator humano** é o que realmente faz a diferença no trabalho de qualquer profissional administrativo para conduzir relações, resolver problemas e orquestrar o dia a dia de um negócio. Veja se você reúne o conjunto de habilidades requisitadas e como está colocando-as em prática:

- ✓ **Resolutivo** - Saber resolver problemas do dia a dia é um dos atributos mais valorizados em qualquer profissão. Você não precisa ter a resposta para tudo, mas deve ter uma visão geral do negócio para saber a quem recorrer quando não tiver a solução.
- ✓ **Orientado à satisfação do paciente** - Esse ponto tem grande relação com o anterior. Ao ajudar o paciente resolver problemas e dúvidas, você automaticamente colabora para sua satisfação. Uma dica é sempre nutri-lo com informações relevantes. Por exemplo: tenha uma lista com laboratórios confiáveis para exames e sites sérios onde ele pode encontrar mais informações sobre seu tratamento. Tudo isso agrega valor à atenção que você oferece.
- ✓ **Comunicativo** - Seja aberto para estabelecer contato com o paciente, com o especialista e com todos os outros fornecedores com quem interage. Não basta conhecer os procedimentos do consultório. Demonstre esse conhecimento e passe segurança que pode ajudar. Sua forma de falar e agir também influenciam muito.
- ✓ **Organizado** - Profissionais de gestão produzem e gerenciam diariamente os recursos mais valiosos do consultório: datas das consultas, dados dos pacientes e pagamentos. A maneira como organizam e guardam essas informações faz toda a diferença no tempo e até na qualidade das consultas. Para ter bons resultados, procure um sistema único, onde você e o especialista possam ter acesso aos dados do consultório em tempo real. Esse é um dos pontos em que seu trabalho fará diferença.

- ✓ **Multitarefas** - A rotina de um bom profissional de gestão é dinâmica e é preciso gostar desse ritmo para dar certo na profissão. Para se destacar, não foque seu trabalho apenas na gestão da agenda e do telefone, vá além. Garanta um ambiente agradável na sala de espera, preste suporte às dúvidas de pacientes, ajude a gerenciar o perfil do especialista na Doctoralia, assim como sua imagem na Internet e seja o melhor suporte para os pacientes.

- ✓ **Digital Friendly** - Além de multitarefas, profissionais de gestão também devem estar aptos a manejar recursos tecnológicos com naturalidade. Quanto mais familiarizado você estiver com a Internet, plataformas de comunicação online e softwares de gestão, melhor conseguirá desempenhar o seu trabalho e em menos tempo.

Justamente por não ser um trabalho mecânico e tampouco restrito a uma única atividade, tarefas operacionais dos consultórios merecem ser automatizadas. Somente assim, toda a equipe poderá ganhar tempo para dedicar-se ao atendimento de excelência ao paciente.

Dicas para lidar com pacientes insatisfeitos

A maneira como você administra a insatisfação de um paciente está diretamente ligada à sua fidelização. Veja dicas úteis para que a situação nunca saia do controle no seu consultório.



Antes de mais nada, ouça.

Em muitos casos, a insatisfação surge porque o paciente desconhecia os procedimentos do estabelecimento, isso o deixou irritado e ele só está com raiva. Não é nada pessoal, então escute antes de ter qualquer atitude. E lembre-se: o paciente pode não ter razão sempre, mas o seu trabalho não é ensiná-lo uma lição, mas ajudá-lo durante a consulta.



Tenha empatia.

Quando o paciente se exalta, pode ser muito difícil manter a calma, mas não há, nada melhor do que colocar-se no lugar dele. Busque reconhecer seus sentimentos e demonstrar que você entende suas preocupações. Você verá como tudo se torna mais fácil.





Repita o problema.

Depois de escutar o paciente, confirme se o motivo da insatisfação está claro e se vocês estão alinhados. Isso é uma técnica muito utilizada no trabalho de atenção ao cliente para evitar desentendimentos.



Não argumente.

Não significa que não pode expressar sua opinião, apenas que não vale à pena discutir em um momento em que os ânimos estão alterados. Nestas horas, o mais apropriado é desculpar-se por qualquer inconveniente e mostrar que você fará o possível para ajudar o paciente com o problema.



Deixe sempre claro o próximo passo.

Mesmo que você não consiga resolver o problema no momento, deixe claro que medidas tomará na sequência. Se o paciente exigir um reembolso que não depende de você, por exemplo, mostre quais serão seus próximos passos para tentar consegui-lo e em quanto tempo dará um retorno.

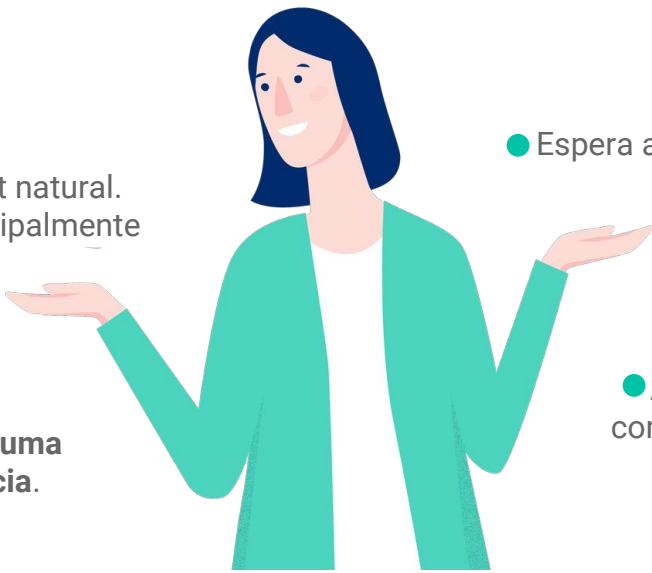
Conhecendo melhor o paciente atual - o que mudou depois da Internet?

Para oferecer um bom atendimento, é muito importante saber que os pacientes estão mudando - e muito - seus hábitos depois da Internet.

Já conhecidos como **Pacientes Digital**, eles estão cada vez mais online, vão para Internet em busca de informações sobre saúde, fazem perguntas, escolhem o especialista e também marcam a consulta.

São pacientes super conectados e mais exigentes, porque têm mais oportunidades de escolha. Conheça abaixo detalhes sobre essa nova geração:

Qual é o perfil predominante do Paciente Digital?

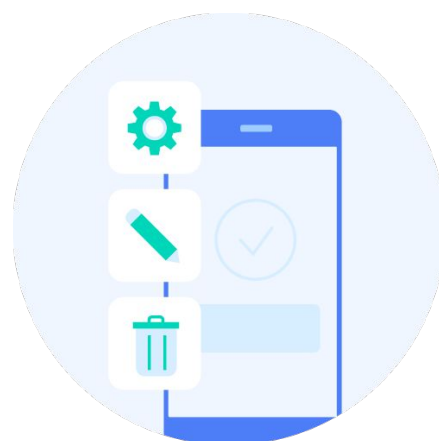
- 
- **Mulher** entre 25-34 anos, com atividade laboral.
 - A **Internet** é seu habitat natural. Navega pela rede principalmente por smartphones.
 - Marca a consulta com **uma semana de antecedência**.
 - Se guia por **opiniões** de outros pacientes.
 - Espera atendimento próximo e **personalizado**.
 - Ativo nas **redes sociais**, compartilha opiniões e faz perguntas sobre saúde.

Como usar a Internet para tornar seu trabalho mais relevante e produtivo

A Internet transformou a prestação de serviços, tornando muitas atividades do nosso dia mais simples e rápidas - e não é preciso ir muito longe para entender:

Você quase não precisa mais ir ao banco, a menos que queira. Hoje, cerca de 90% dos serviços bancários já podem ser feitos online; se precisa saber mais sobre um novo assunto, basta ir para o Google e terá informações do mundo inteiro à disposição - e grátis; sem contar nas compras online, nos serviços de mensagem como whatsapp ou messenger... tudo depende da Internet.

Essa mesma rapidez e simplicidade você consegue no trabalho quando faz o **uso certo da Internet**: ela trabalha para você, graças a recursos como a **digitalização das informações do paciente**, a **marcação de consultas online** e o **envio de lembretes para o celular**.



Você já ganha ao colocar **tarefas operacionais em modo automático** para liberar parte importante do seu tempo diário. Como resultado, vai ver mais qualidade no trabalho, poderá oferecer um atendimento superior aos pacientes e o consultório melhora significativamente. Ou seja: todos ganham.

5 chaves para melhorar a gestão no consultório

1 Visibilidade

Por que tornar o consultório visível fará sua gestão mais eficiente?

Cuidado se você ainda tem o costume de achar que a Internet é uma ferramenta das "novas gerações". Isso já não é mais assim.



Smartphones dominam o país, muitas empresas de tecnologia já ultrapassaram marcas famosas como a Coca-Cola e a geração Millenials - que cresceu com acesso à Internet - hoje supera a faixa dos 30 anos.

A Internet penetrou em nosso dia a dia, inclusive quando pensamos em saúde:

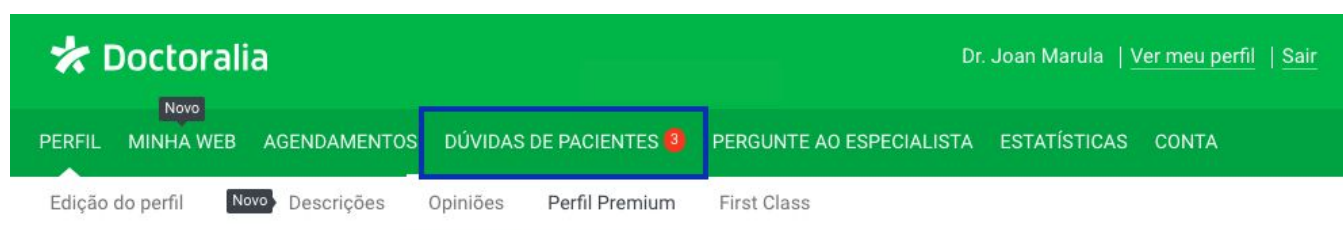
1 em cada 4 usuários procura diariamente informações sobre saúde online.

Como gestor da operação, você deve se preocupar em como o seu consultório está sendo visto na Internet. Isso é importante para **agregar valor ao seu trabalho e rentabilidade ao negócio.**

A boa notícia é que **existem muitas técnicas para aumentar a visibilidade na Internet**, como: criar o cartão de visita do consultório no Google Meu Negócio; ajudar a promover conteúdo de qualidade sobre a especialidade do (s) profissional (s) com que trabalha; responder a dúvidas de pacientes; e manter ativo o perfil na Doctoralia do (s) especialista (s) ajudando os pacientes a encontrá-los. Hoje, muitos profissionais administrativos já participam nessas atividades.

Os benefícios de ter seu consultório bem posicionado são claros para a melhoria do negócio: ele será encontrado mais facilmente por novos pacientes e você pode se conectar diretamente com eles por uma série de plataformas, como é o caso da seção de mensagens que existe no perfil da Doctoralia **Dúvidas de Pacientes**, onde eles podem deixar uma mensagem quando querem conhecer mais sobre o consultório ou o profissional antes de marcar a consulta.

Serviço de Mensagens de Pacientes na Doctoralia





Primeiros passos | Otimize o perfil na Doctoralia

Quanto mais completo o perfil do (s) profissional (s) estiver, mais chances de aparecer bem posicionado nas buscas dos pacientes. Três dicas importantes:

- ✓ **Ajude-o (a) escolher uma boa foto de perfil:** busque que seu rosto ocupe, pelo menos, 60% da área da imagem e inclua os ombros; procure um fundo discreto e com poucos elementos; a iluminação é fundamental, de preferência natural.
- ✓ **Cuide para que as informações mais importantes estejam preenchidas e atualizadas:** assim como no Google, as buscas na Doctoralia funcionam por palavras. Isso quer dizer que, quanto mais completo for o perfil do especialista, mais palavras ele terá para ser encontrado.

Ex.: Um paciente busca por um profissional para tratar glaucoma → ele digita "Glaucoma" no campo de buscas → serão exibidos profissionais que tenham essa palavra exata no perfil. Elas podem entrar em seções como *Serviços, Doenças e Transtornos, Experiência e Sobre o profissional*.

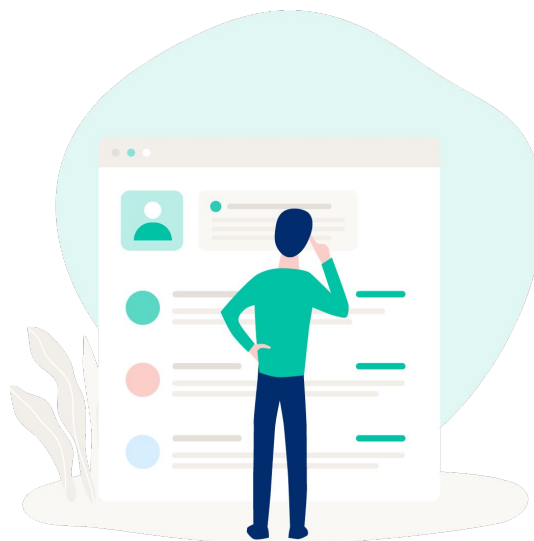
- ✓ **Ajude a garantir boas opiniões:** pacientes de todo mundo confiam nas opiniões publicadas na Doctoralia para escolherem seu especialista - e você pode ser a chave para ajudar a multiplicá-las.

Depois das consultas, lembre que eles podem escrever uma opinião na Doctoralia sobre a experiência que tiveram, e sempre responda novas opiniões recebidas. Isso ajuda a conhecer o que mais agrada no consultório e contribui para melhorar a imagem do estabelecimento.

2 Segurança extra

Digitalize e proteja as informações dos pacientes

Armazenar registros de pacientes em uma gaveta, guardar dados importantes em um ficheiro ou marcar as consultas em uma agenda de papel significa **expor-se a riscos desnecessários**.



Você já pensou o que acontece se perdesse todos esses arquivos, ou se eles se estragam por um fator externo? Simplesmente o consultório ficaria sem suas informações mais valiosas.

Expertos em segurança recomendam usar uma plataforma digital segura para guardar esses dados e muitas clínicas e consultórios já começaram a digitalizar as informações dos pacientes.

Em um setor como o da saúde, em que a privacidade de dados dos pacientes é indiscutível, a forma como informações são guardadas fazem toda diferença.

Além do fator segurança, ter o registro de cada paciente corretamente digitalizado permite que ele possa ser acessado de qualquer lugar por você e pela equipe do consultório.

Os principais ganhos ao digitalizar dados dos pacientes:



Mais organização e economia de espaço

As informações valiosas do consultório estarão em um só lugar e para serem acessadas de onde precisar - somente por pessoas autorizadas.



Fáceis de encontrar e manter atualizados

Dados, contatos e datas de consulta de cada paciente podem ser guardados junto com suas informações clínicas e observações feitas em cada visita.



Ganho do tempo

Ao ter um arquivo geral de cada paciente, se economiza o tempo na busca de informações. Em um clique você encontra tudo o que precisa.



Segurança extra

Ao serem digitalizados, os dados dos pacientes não estão mais expostos a danos físicos e ganham uma capa extra de segurança. A maioria dos sistemas que guardam esses dados conta com criptografia (transforma os dados em códigos contra acesso de terceiros), além de cumprírem protocolos de segurança de padrão internacional.



Se quiser saber mais sobre como armazenar os dados do seu consultório com segurança na Doctoralia, [peça informações aqui.](#)

3 Agenda Online

Os pacientes já pedem hora na Internet



As chamadas telefônicas não deverão desaparecer nos próximos anos. No entanto, as necessidades estão em transformação.

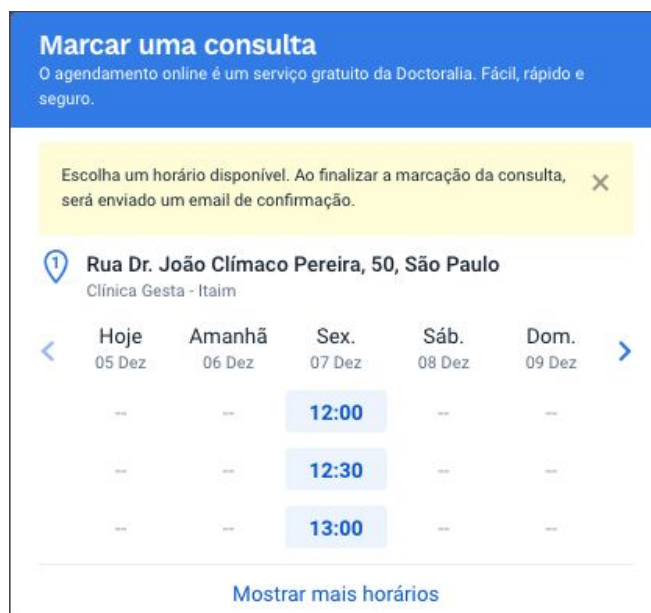
Poder ver os horários disponíveis e marcar a consulta online é mais uma necessidade que nasceu com a nova geração de pacientes. Por que ela passou a existir?

1 em cada 3 pacientes já marca consulta pela Internet.

Porque estamos cada vez mais acostumados a resolver tudo no celular e sem estarmos presos ao horário comercial. E a Internet está aberta de domingo a domingo, 24h por dia.

Ter a agenda do consultório online se tornou uma solução positiva tanto para os pacientes quanto para os profissionais da saúde: para o paciente porque é conveniente, rápido e simples; enquanto para os consultórios é uma liberação da carga de trabalho telefônico.

Outra boa notícia é que a marcação de consultas online não exige processos complexos. Com um recurso simples da Doctoralia, clínicas e consultórios já disponibilizam a agenda online no perfil do profissional e no site do consultório.



Sempre que um novo paciente marca a consulta, ele recebe a confirmação automática por mensagem, com todos os dados da visita - horário, endereço do consultório e contatos.

Em outras palavras, você faz uso inteligente da tecnologia para ganhar mais tempo em seu trabalho e agrega mais diferenciais ao serviço que oferece.

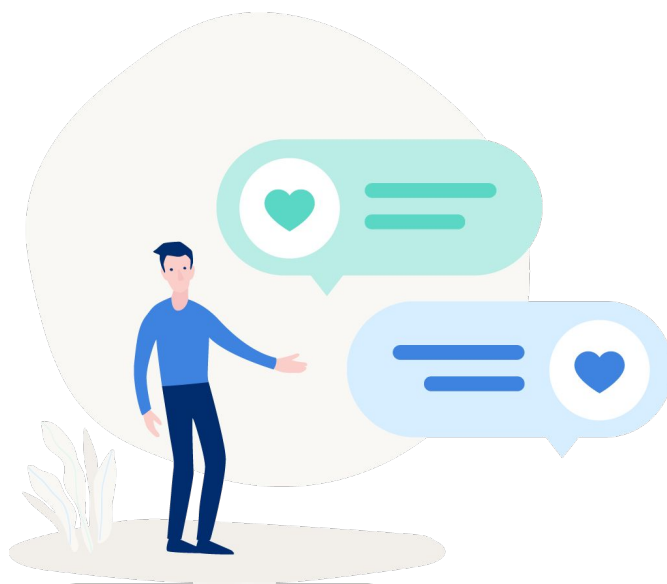
8 coisas que você deve saber sobre agendamento online

- 1 **Demanda.** Entre a nova geração de pacientes, muitos deixaram de ligar para marcar a visita e preferem a conveniência de fazer pela Internet, a qualquer hora do dia e da noite. O telefone virou sinônimo de incômodo para muitos.
- 2 **Flexibilidade.** Sistemas de agenda online permitem os pacientes visualizarem todas as horas disponíveis na agenda e escolherem a que se encaixa melhor à sua rotina. Isso favorece a organização pessoal.

3 Fim de esperas. Esperar na linha para ser atendido ou ter que repetir a ligação porque não conseguiu contato deixa de ser um problema.

4 Preenchimento de horários

vazios. Avisa os pacientes que desejam antecipar a consulta. Assim, quando um cancelamento é feito, o próximo na lista de espera recebe um aviso automático com a nova opção de horário - e você pode cobrir os famosos "buracos na agenda".



5 Melhor imagem para o consultório. Dá ao paciente a escolha para pedir hora pela Internet agrega valor aos serviços do consultório.

6 Menos absenteísmo. Permite que você envie lembretes e confirmações para o celular dos pacientes e isso diminui as faltas

7 Mais produtividade. Cuidar da agenda do consultório torna-se mais fácil e libera tempo para outras tarefas.

8 Mais opiniões de paciente. A agenda da Doctoralia ainda envia automaticamente aos pacientes um lembrete para adicionarem sua opinião sobre como foi a consulta. Isso aumenta significativamente a reputação do consultório.



Primeiros passos | Oferecer aos pacientes a possibilidade de marcar uma consulta on-line

A nova geração de pacientes não quer mais esperar por um serviço. Um especialista sem a agenda online perde oportunidade de atrair pacientes. Para saber como ativar a marcação de consultas pela Internet e o passo a passo para configurá-la, [veja todos os detalhes aqui](#).

4 Canais de contato certos

Fidelize os pacientes graças às campanhas por e-mail e SMS e mensagens automáticas

Manter o contato próximo com o paciente é cada vez mais importante para que eles voltem, ou ainda recomendem seu consultório. Esse é um dos pontos em que o trabalho dos profissionais de gestão faz toda a diferença.



O Grupo Docplanner, do qual a Doctoralia faz parte, realizou uma pesquisa recente entre usuários da plataforma e identificou que **mais de 90% dos pacientes satisfeitos deixam de procurar novos especialistas e marcam consultas futuras**. Isso poderia ser uma notícia muito boa, se parasse por aí:

O mesmo estudo identificou que, estatisticamente, **quase metade dos pacientes não está nada satisfeito com o atendimento que recebe e que a primeira consulta acaba se tornando também a última**. Isso significa que 1 em cada 2 pacientes que visitam um especialista não voltarão a vê-lo outra vez.

Isso tem levado clínicas e consultórios em todo o mundo investirem em campanhas de fidelização para não perder os clientes já conquistados.

Por meio de e-mails e mensagens personalizadas para o celular, esses estabelecimentos mantêm um relacionamento próximo com seus pacientes, sem haver a necessidade de ligarem fora de hora.

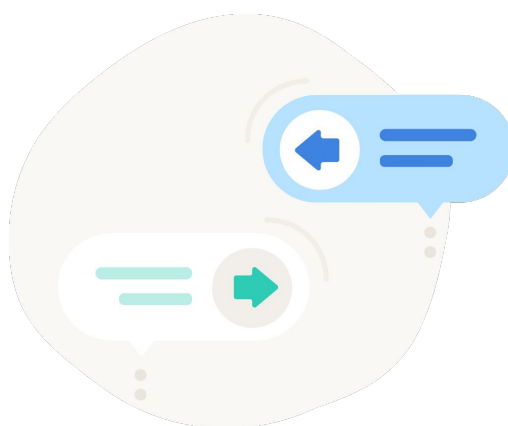
Como colocar em prática formas de fidelização dos pacientes?

1 Campanhas: exclusivamente aos pacientes que deseja

Por meio de e-mails e mensagens de celular, você pode comunicar qualquer novidade, evento, lembrete de retorno, ou mudanças no consultório sem ter que ligar para cada paciente.

Esse tipo de ação é importantíssimo para manter uma conversa personalizada entre seu consultório e seus clientes e gerar consideração.

Se o seu consultório já usa a Agenda da Doctoralia, pode criar essas ações sem custo adicional na ferramenta **Campanhas para Pacientes**. Basta selecionar os contatos da sua agenda (ex.: pacientes que se consultaram há mais de um ano) e escolher a forma de envio - e-mail ou SMS.



2 Mensagens automáticas: fidelização infalível

Outra funcionalidade que pode ser encontrada em softwares de gestão e na agenda da Doctoralia são as mensagens automáticas a pacientes.

A partir do perfil que você gerencia na Doctoralia, pode ativar o envio de mensagens pré determinadas aos pacientes, de acordo com a etapa em que se encontram na jornada ao seu consultório. Ex.: quando marcam a consulta, um dia antes da consulta ou depois da visita.

Desta forma, cada paciente receberá um fluxo de mensagens, enviadas apenas em momentos chave. Tudo isso pode ser feito de forma automática e agrega valor à experiência que o seu consultório oferece.



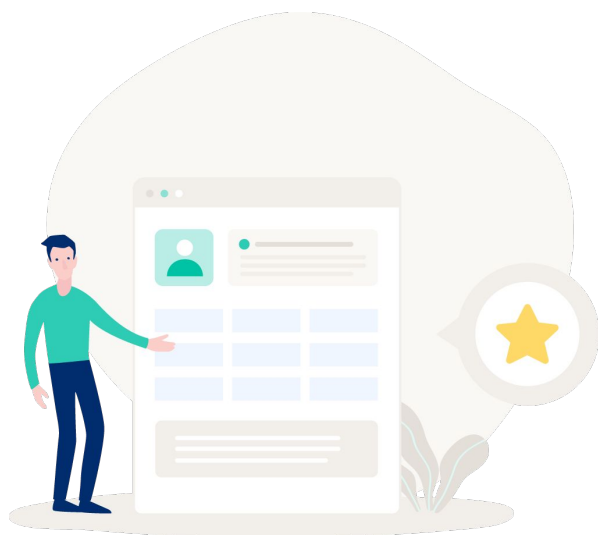
Primeiros passos | Se conecte aos pacientes de forma rápida e amigável

Ter o celular e e-mail de seus pacientes, significa ter acesso a uma forma mais direta e pessoal de contato nos dias de hoje.

Certifique-se de sempre pedir essas informações depois das consultas e pergunte como eles preferem ser contactados: se via e-mail ou via SMS.

4 Agenda Doctoralia

A ferramenta definitiva para o trabalho de gestão



Uma agenda bem organizada é útil tanto para os especialistas quanto para o pessoal administrativo.

E justamente por ser fundamental para o bom funcionamento do consultório, a Doctoralia conduz estudos e entrevistas em todo o mundo para desenvolver as melhores ferramentas.

Ouvimos centenas de especialistas e profissionais de gestão no mundo todo para chegar em soluções simples e viáveis, que realmente façam a diferença na rotina das equipes de clínicas e consultórios.

Esta é a principal razão pela qual concebemos a Agenda Doctoralia, uma ferramenta que faz parte do perfil dos especialistas, focada sobretudo na gestão do consultório.



Quer ver como funciona a Agenda Doctoralia?

[Clique aqui para ver todas as informações](#)

Com a Agenda Doctoralia você pode...



Acessar com segurança o histórico dos pacientes - a qualquer momento e de qualquer dispositivo conectado à Internet.



Armazenar todas as atividades e contatos do consultório - desde informações da agenda até registros clínicos.



Unificar e simplificar processos.



Facilitar o trabalho do pessoal de gestão.



Liberar tempo em tarefas operacionais para investir em ações estratégicas.



Solucionar dúvidas de pacientes por meio de mensagens privadas.



Economizar com manutenção informática, já que as atualizações são feitas automaticamente.



Realizar atualizações gratuitas e constantes de novos recursos.



Combinar os dados do seu calendário aos do Google Calendar.



Obter informativos e estatísticas do seu consultório em tempo real.



Primeiros passos | Comece trabalhando na nuvem

O conceito de nuvem é usado para classificar plataformas que te permitem guardar documentos e informações online e compartilhá-las e transferi-las pela Internet. Já é usado pela maioria das grandes empresas e pela Agenda da Doctoralia.

Você pode adotá-lo no consultório para acessar o histórico dos pacientes, editar documentos, responder a dúvidas online e acessar sua agenda, por exemplo. Tudo de um só lugar e com um padrão de segurança bastante elevado.

Como vimos neste eBook, a Internet oferece uma ampla gama de possibilidades quando se trata de melhorar o gerenciamento do consultório.

Adaptar-se a mudanças estruturais - principalmente as que vieram com a massificação da Internet e dos smartphones - é completamente necessário para qualquer consultório ser lucrativo a longo prazo!



Como dar os primeiros passos? Te ajudamos sempre!

Na Doctoralia contamos com uma equipe de assessores especializados em marketing digital na saúde, que está à disposição para fazer o diagnóstico gratuito do seu consultório. [Peça aqui essa avaliação.](#)



Nossos canais para especialistas



Doctoralia
Academy



Doctoralia
Blog



Doctoralia
para especialistas

Quer entrar em contato? Escreva para
academy@doctoralia.com