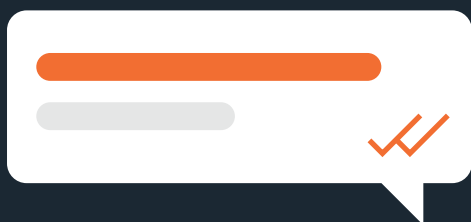
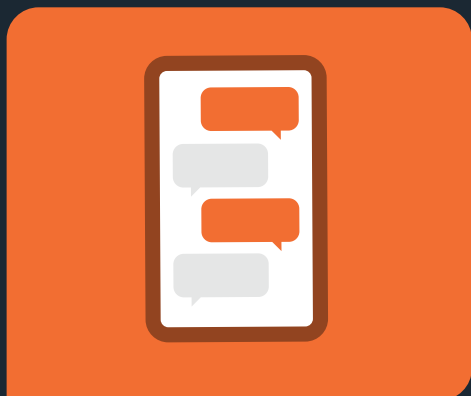


CHECKLIST

Guia de atividades para a secretária de odontologia

Como organizar a rotina da sua secretária e otimizar seus processos





Sumário

Introdução

1. A importância de uma rotina eficiente para a secretária de uma clínica odontológica

- Como organizar uma rotina de forma eficiente?
- O papel da secretária na organização e resultados da clínica

2. Checklist de atividades para a secretária de odontologia

- **Atividades diárias**
 - Início do expediente
 - Pré-atendimento
 - Gestão de agendamentos
 - Manutenção e organização
- **Atividades específicas**
 - Atendimento ao paciente
 - Organização de agendas
 - Gestão de processos internos
 - Comunicação e relacionamento com paciente
 - Suporte administrativo

3. Sua secretária é peça-chave na gestão da sua clínica

- Como a secretária pode contribuir para a gestão estratégica da clínica
- Como a Clinicorp auxilia sua secretária a potencializar seus resultados?



Introdução

Sua clínica odontológica está funcionando de maneira eficiente?

Uma rotina bem organizada pode transformar a produtividade e o sucesso da sua clínica odontológica, especialmente quando se trata do papel vital da secretária.

Mas como garantir que sua secretária esteja totalmente equipada para maximizar a eficiência e a organização?

Neste material, você encontrará as melhores estratégias e ferramentas para ajudar sua secretária a dominar a gestão do tempo, a priorização de tarefas e a utilização de tecnologias que facilitarão o dia a dia na clínica.

Imagine uma secretária que, com a ajuda das ferramentas certas, pode:

- Priorizar tarefas de forma assertiva, focando no que realmente importa.
- Utilizar ferramentas de gerenciamento de tempo para nunca perder uma consulta ou um compromisso importante.
- Evitar a multitarefa para manter o foco e a produtividade.
- Fazer pausas regulares para recarregar as energias e manter o desempenho.
- Manter o ambiente de trabalho impecável, refletindo uma organização exemplar.

Este material traz diversos insights para organizar a rotina da sua secretária e, conseqüentemente, os resultados da sua clínica.

Boa leitura!

CAPÍTULO 1

A importância de uma rotina eficiente para a secretária de uma clínica odontológica





Como organizar uma rotina de forma eficiente?

Organizar a rotina de forma eficiente não é uma tarefa fácil, mas com as ferramentas e estratégias certas, é possível tornar o dia a dia corporativo mais produtivo e menos estressante.

Para conseguir manter uma rotina organizada e prática, é necessário ser disciplinado e seguir passos claros que conduzam a ações mais assertivas.

- **Priorize as tarefas:** nem todas as tarefas são igualmente importantes. Algumas têm prazos apertados, outras têm um impacto direto na satisfação do paciente. Identifique quais tarefas são mais urgentes ou importantes e dê a elas a prioridade que merecem.
- **Use ferramentas de gerenciamento de tempo:** existem muitas ferramentas e aplicativos disponíveis que podem ajudar a gerenciar o tempo de forma mais eficaz. Eles podem ajudar a acompanhar as tarefas, definir lembretes para compromissos importantes e até mesmo bloquear o tempo para tarefas específicas.
- **Evite multitarefas:** embora possa parecer que você está sendo mais produtivo ao fazer várias coisas ao mesmo tempo, estudos mostram que a multitarefa pode realmente diminuir a produtividade. Em vez disso, concentre-se em uma tarefa de cada vez e dê a ela toda a sua atenção.
- **Faça pausas regulares:** trabalhar sem parar pode levar ao esgotamento e diminuir a produtividade. Faça pausas curtas regularmente para descansar a mente e recarregar as energias.

Continua na próxima página



- **Mantenha o local de trabalho organizado:** o ambiente onde você está reflete a mesma organização da sua mente e da sua rotina. Por isso, um ambiente de trabalho desorganizado pode levar a erros e atrasos. Mantenha o espaço de trabalho limpo e organizado para facilitar a localização de documentos e materiais necessários.

Lembre-se, a chave para uma rotina eficiente é a organização e a gestão do tempo. Com essas dicas em mente, qualquer profissional pode otimizar sua rotina e contribuir significativamente para o sucesso da sua empresa como um todo.

O papel da secretária na organização e resultados da clínica

A secretária de uma clínica odontológica desempenha um papel crucial no funcionamento eficiente da clínica. Ela é a primeira pessoa com quem os pacientes interagem, seja pessoalmente ou por telefone, e a impressão que ela deixa pode ser um fator determinante na decisão do paciente de continuar ou não com o tratamento na clínica.

Além disso, a secretária é responsável por uma série de tarefas administrativas que garantem o bom funcionamento da clínica, desde a marcação de consultas até a gestão de prontuários e a organização de agendas. Portanto, é essencial que ela tenha uma rotina bem organizada e eficiente.



Lembre-se

Sua secretária não é apenas uma recepcionista! Ela é uma peça-chave na organização e nos resultados da clínica, desempenhando uma série de funções cruciais que vão além do atendimento ao paciente.

A secretária desempenha um papel importante na gestão dos processos internos da clínica. Ela é responsável por manter registros precisos e atualizados, gerenciar a agenda dos dentistas, coordenar o fluxo de pacientes e garantir que todos os aspectos administrativos da clínica funcionem sem problemas. Uma rotina bem organizada e eficiente pode melhorar significativamente a eficiência da clínica e permitir que os dentistas se concentrem no que fazem de melhor: cuidar dos pacientes.

A secretária também pode desempenhar um papel na gestão estratégica da clínica. Com sua visão única dos processos diários da clínica, ela pode identificar áreas de melhoria, sugerir mudanças e contribuir para a tomada de decisões estratégicas.

Por fim, a secretária é uma parte vital da equipe da clínica. Ela trabalha em estreita colaboração com os dentistas, assistentes e outros membros da equipe para garantir que a clínica ofereça um atendimento de alta qualidade aos pacientes.

! Lembre-se

Uma secretária que se sente valorizada e reconhecida como parte fundamental da equipe, é mais propensa a se dedicar e contribuir ainda mais para o sucesso da clínica.

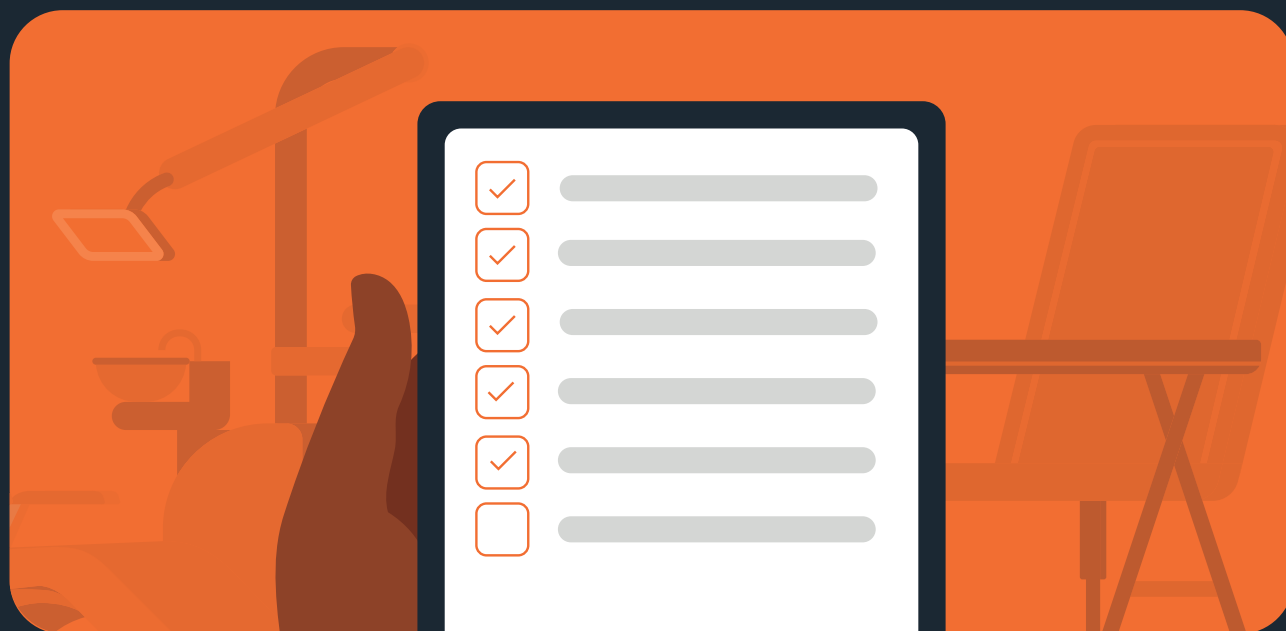
Em resumo, a secretária desempenha um papel vital na organização e nos resultados de uma clínica odontológica. Uma rotina eficiente e bem organizada não só torna o trabalho da secretária mais fácil, mas também pode melhorar a eficiência da clínica, a satisfação do paciente e os resultados finais.

Portanto, é essencial investir tempo e recursos para garantir que a secretária tenha as ferramentas e o treinamento de que precisa para desempenhar seu papel com plena eficácia.



CAPÍTULO 2

Checklist de atividades para a secretária de odontologia





Atividades diárias

Início do expediente

1. Chegada na clínica:

- Acender as luzes;
- Ligar o ar condicionado;
- Ligar o computador;
- Ligar a televisão e iniciar o vídeo institucional
- Organizar a recepção (cafés, chás, balas, entre outros)

2. Verificação de limpeza:

- Confirmar a condição de limpeza do banheiro.
- Confirmar a condição de limpeza da sala de avaliação e recepção.

Pré-atendimento

3. Confirmação de pacientes:

- Confirmar os pacientes do dia seguinte por meio do WhatsApp da clínica ou ligação telefônica;
- Enviar vídeo de apresentação do dentista para pacientes de primeira consulta;
- Entrar em contato com pacientes que faltaram no dia anterior.
- Entrar em contato com pacientes de pós-operatório, pós-instalação de aparelho ortodôntico, pós-harmonização orofacial, entre outros.

Continua na próxima página

4. Contatos de retorno:

- ☑ Contatar pacientes sinalizados através do alerta de retorno.
- ☑ Diferenciar a forma de contato entre pacientes do plano de prevenção e alertas de retorno geral, utilizando scripts específicos.

5. Atualização de dados:

- ☑ Verificar e atualizar os dados dos pacientes no prontuário.

6. Cadastro de novos pacientes:

- ☑ Solicitar documentos para cadastro no sistema de gestão;
- ☑ Tirar foto do rosto do paciente e inserir no prontuário eletrônico;
- ☑ Solicitar que o paciente coloque o propé;
- ☑ Entregar presente de boas-vindas.

7. Recepção de pacientes de primeira consulta:

- ☑ Levar um copo de água ao paciente após a finalização das fotos com a auxiliar de saúde bucal;
- ☑ Oferecer café, chá e água para pacientes na recepção.



Gestão de agendamentos

8. Gestão do relacionamento com cliente/paciente:

- Verificar agendamentos sem confirmação, faltas, faltas de primeira consulta, desmarcações e tratamentos sem agendamento em três momentos do dia:
 1. Após enviar confirmação das consultas.
 2. Ao retornar do almoço.
 3. 30 minutos antes do final do expediente.

9. Contatos com pacientes inadimplentes:

- Toda quarta-feira, realizar contatos de pacientes inadimplentes com scripts de mensagens personalizados.

10. Controle de pedidos protéticos:

- Controlar pedidos de trabalhos protéticos.
- Agendar pacientes para realização do procedimento através do controle protético no sistema de gestão.

Manutenção e organização

11. Limpeza e organização:

- Manter o banheiro da recepção e a sala de avaliação limpos e organizados durante o dia.

12. Descarte de lixo:

- Respeitar a escala de lixo definida e exposta na copa.



Atividades específicas

Atendimento ao paciente

O atendimento ao paciente é uma das funções mais importantes de uma secretária na clínica odontológica. Um atendimento de qualidade pode melhorar a satisfação do paciente, aumentar a retenção e até mesmo atrair pacientes novos.

Aqui estão algumas atividades que devem fazer parte da rotina diária de uma secretária para garantir um atendimento eficiente com foco no paciente

- ☑ **Recepcionar os pacientes:** cumprimentar os pacientes assim que eles entram na clínica, fazendo-os se sentirem bem-vindos e confortáveis.
- ☑ **Responder a dúvidas:** estar preparada para responder a perguntas dos pacientes sobre tratamentos, custos, seguros e outros assuntos relacionados.
- ☑ **Lidar com problemas ou preocupações:** lidar de forma profissional e eficaz com qualquer problema ou preocupação dos pacientes, buscando sempre a melhor solução.
- ☑ **Fornecer informações claras e precisas:** informar claramente sobre procedimentos, preços e políticas da clínica.
- ☑ **Manter a confidencialidade:** garantir que todas as informações dos pacientes sejam mantidas em estrita confidencialidade, de acordo com as leis de privacidade.



- ☑ **Fazer o follow-up:** entrar em contato com os pacientes após as consultas para verificar como estão se sentindo e se há alguma dúvida ou preocupação.
- ☑ **Gerenciar o fluxo de pacientes:** coordenar o fluxo de pacientes na clínica para garantir que cada paciente seja atendido no horário agendado e que os dentistas tenham tempo suficiente para cada consulta.
- ☑ **Manter registros precisos:** manter registros precisos de todas as interações com os pacientes, incluindo consultas, pagamentos e quaisquer problemas ou preocupações.
- ☑ **Atender chamadas telefônicas e responder mensagens:** responder prontamente a chamadas telefônicas e mensagens via WhatsApp, sanando as dúvidas dos pacientes sobre os serviços da clínica.

Organização de agendas

A organização de agendas é uma das tarefas mais importantes e desafiadoras para a secretária de uma clínica odontológica. Uma agenda bem organizada pode melhorar a produtividade da clínica, reduzir o estresse e aumentar a satisfação do paciente.

Aqui estão algumas atividades que devem fazer parte da rotina diária de uma secretária para garantir uma organização eficaz das agendas:

Continua na próxima página



- ☑ **Planejamento de horários:** planejar os horários das consultas de forma eficiente, levando em consideração o tempo necessário para cada tipo de procedimento e a disponibilidade dos dentistas.
- ☑ **Agendamento de consultas:** agendar as consultas dos pacientes, garantindo que haja tempo suficiente entre elas para evitar atrasos e conflitos de horários.
- ☑ **Confirmação de consultas:** confirmar as consultas com os pacientes com antecedência, para garantir que eles não se esqueçam e para minimizar o número de faltas.
- ☑ **Remarcação de consultas:** fazer a remarcação de consultas de forma eficiente, preenchendo horários vagos com outros pacientes, se possível.
- ☑ **Gerenciamento de listas de espera:** gerenciar as listas de espera, entrando em contato com os pacientes quando houver cancelamentos ou alterações de última hora.
- ☑ **Atualização da agenda:** manter a agenda atualizada, registrando todas as consultas, cancelamentos e reagendamentos.
- ☑ **Coordenação da agenda dos dentistas:** coordenar a agenda com os dentistas, garantindo que eles estejam cientes de todas as consultas, alterações e possíveis conflitos.
- ☑ **Priorização de casos de emergência:** priorizar casos de emergência, reservando horários na agenda para esses casos.

Continua na próxima página



- ☑ **Comunicação clara:** comunicar claramente os horários das consultas aos pacientes, garantindo que eles saibam quando e onde devem comparecer.
- ☑ **Revisão diária da agenda:** revisar a agenda do dia seguinte no final do dia, preparando-se para quaisquer desafios ou problemas que possam surgir.
- ☑ **Preparar prontuários do dia seguinte:** revisar todos os prontuários dos pacientes agendados para o dia seguinte, garantindo que todas as informações relevantes estejam atualizadas e organizadas. Verificar se há exames ou documentos necessários disponíveis e anexá-los ao prontuário.

Gestão de processos internos

A gestão eficiente dos processos internos é fundamental para uma rotina ágil e um ambiente de eficiência e cooperação na clínica odontológica. A secretária desempenha um papel crucial nesse aspecto, garantindo que todas as operações internas sejam executadas de maneira suave e coordenada.

Aqui estão algumas atividades que devem fazer parte da rotina diária de uma secretária para garantir uma gestão eficaz dos processos internos:

- ☑ **Controle de estoque:** monitorar o estoque de suprimentos e equipamentos da clínica, garantindo que todos os itens necessários estejam sempre disponíveis.

Continua na próxima página



- ☑ **Manutenção de registros financeiros:** manter registros precisos de todas as transações financeiras, incluindo pagamentos de pacientes, compras de suprimentos e pagamentos a fornecedores.
- ☑ **Manutenção do ambiente:** manter banheiro, recepção e sala de avaliação limpos e organizados.

Comunicação e relacionamento com o paciente

A secretária desempenha um papel fundamental nesses aspectos, sendo muitas vezes o primeiro ponto de contato entre o paciente e a clínica.

Aqui estão algumas atividades que devem fazer parte da rotina diária de uma secretária para garantir uma comunicação eficaz e um bom relacionamento com os pacientes:

- ☑ **Comunicação clara:** comunicar de forma clara e explicativa as informações necessárias aos pacientes, como horários de consulta, procedimentos, custos e instruções pós-tratamento, garantindo que foi bem compreendida.
- ☑ **Gerenciamento de expectativas:** gerenciar as expectativas dos pacientes, garantindo que eles tenham uma compreensão clara do que esperar de cada consulta e dos resultados dos tratamentos.

Continua na próxima página



- ☑ **Feedback dos pacientes:** coletar e gerenciar o feedback dos pacientes, utilizando-o para melhorar os serviços e a experiência do paciente.
- ☑ **Manutenção do relacionamento:** utilizar uma central de relacionamento com o cliente (CRC) para garantir a consistência e a eficiência dos processos internos, manter um relacionamento positivo com os pacientes, enviando lembretes de consulta, mensagens de aniversário e outras comunicações que ajudem a fortalecer o vínculo entre o paciente e a clínica.

Suporte administrativo

O suporte administrativo é uma parte vital do funcionamento de qualquer empresa, e não é diferente para uma clínica odontológica. A secretária, nesse contexto, garante que todas as tarefas administrativas sejam realizadas de maneira correta e organizada. Aqui estão algumas atividades que devem fazer parte da rotina diária de uma secretária para garantir um suporte administrativo eficaz:

- ☑ **Gerenciamento de documentos:** garantir que todos os documentos de pacientes sejam mantidos de maneira organizada e acessível.
- ☑ **Receber pagamentos:** receber pagamentos dos pacientes e processar cobranças de parcelas inadimplentes.

Ao seguir este checklist, a secretária de odontologia pode garantir que todas as suas ações sejam bem direcionadas e mais assertivas, contribuindo para uma rotina geral mais organizada, uma maior satisfação dos pacientes e melhores resultados financeiros da clínica.

CAPÍTULO 3

Sua secretária é peça-chave na gestão da sua clínica





Como a secretária pode contribuir para a gestão estratégica da clínica

A secretária de uma clínica odontológica é muito mais do que apenas um rosto amigável na recepção ou uma voz qualquer ao telefone. Ela é uma peça-chave na sua gestão e pode contribuir significativamente para as estratégias de melhoria que você for implementar. Abaixo segue uma lista dos principais aspectos onde a secretária pode ter alto impacto nos principais resultados da clínica.

- Relacionamento com o paciente;
- Organização e produtividade de processos internos;
- Organização e saúde financeira;
- Marketing e divulgação;
- Recursos humanos e gestão de equipe
- Conformidade com leis e regulamentos
- Planejamento estratégico

Não se engane, sua secretária é parte essencial para o sucesso da sua clínica. Portanto, é extremamente importante que os dentistas e gestores de clínicas reconheçam e valorizem o papel crucial que a secretária desempenha na gestão da

Lembre-se

Dependendo da qualidade profissional da sua secretária, a satisfação do seu paciente será maior e a reputação da sua clínica será mais sólida.



Como o Clinicorp auxilia sua secretária a potencializar seus resultados?

Conseguimos ver até aqui como a secretária desempenha um papel crucial na gestão de uma clínica odontológica. Para ajudar a elevar o nível de entrega e performance dessa profissional tão importante, a Clinicorp oferece uma série de ferramentas e recursos específicos.

Verifique abaixo as funcionalidades que podem realmente fazer a diferença na rotina da sua secretária e aumentar seus resultados:

Agendamento online:

O Agendamento Online do Clinicorp é uma funcionalidade essencial que traz inúmeros benefícios para a secretária e para a clínica como um todo. Com ele, a secretária economiza um tempo que seria gasto atendendo telefonemas ou respondendo e-mails de agendamento, podendo se dedicar a outras tarefas importantes.

Além disso, a clínica ganha em produtividade e eficiência, pois os pacientes têm a autonomia de agendar suas próprias consultas conforme a disponibilidade de horários e profissionais. Isso também melhora a experiência do paciente, que não precisa mais enfrentar longos períodos de espera ao telefone.

E mais, a clínica pode inserir o link de agendamento em sua página inicial, página do Facebook ou na bio de sua página no Instagram, aumentando a visibilidade e atraindo novos pacientes.

O Agendamento Online é uma ferramenta que otimiza processos, melhora a satisfação dos pacientes e impulsiona o sucesso da clínica.

Prontuários Digital:

Com o Prontuário Digital do Clinicorp, a secretária tem acesso rápido e fácil a todas as informações dos pacientes, economizando tempo que seria gasto procurando por fichas físicas e evitando a perda de dados importantes. Além disso, a clínica ganha em segurança, pois todas as informações ficam armazenadas em nuvem, podendo ser acessadas de qualquer lugar e a qualquer hora.

Isto também melhora a experiência do paciente, que se sente mais seguro sabendo que suas informações estão sendo bem cuidadas. Portanto, **o Prontuário Digital é uma ferramenta que otimiza processos, melhora a satisfação dos pacientes e impulsiona o sucesso da clínica.**

Confirmações automáticas de consulta:

Com o Clinicorp, você pode confirmar consultas automaticamente pelo WhatsApp, SMS, ou pelo App Clini.Me, feito exclusivamente para seu paciente. Isto reduz as tarefas manuais e otimiza o tempo de trabalho. Além disso, essa funcionalidade ajuda a estreitar o relacionamento com o paciente e a reduzir as taxas de não comparecimento na clínica.

Além disso, ao receber a resposta do paciente, o status do agendamento é atualizado automaticamente para "**Confirmado**" ou não, facilitando a visualização diária e a organização da agenda. Portanto, essa funcionalidade é uma aliada valiosa para a secretária no gerenciamento eficaz das consultas.

Alertas de retorno:

Por meio da funcionalidade Alertas de retorno do Clinicorp, a secretária pode programar um lembrete automático que não permitirá que ela perca ou esqueça o agendamento da consulta de retorno de determinado paciente. Isso torna o processo mais assertivo e prático e evita qualquer tipo de “furo” que transpareça que um paciente possa ter sido “esquecido” pela clínica.

Anamnese digital:

A Anamnese Digital do Clinicorp otimiza a coleta de dados dos pacientes para a consulta, facilitando e agilizando o processo para a secretária e para o próprio profissional.

Com ela, os pacientes podem preencher suas informações de saúde de forma eletrônica antes da consulta, seja em casa ou na sala de espera. Isto não só elimina a necessidade de formulários em papel, reduzindo erros de caligrafia e omissões, mas também permite que as informações sejam armazenadas de maneira organizada e segura.

A secretária tem acesso rápido e fácil ao histórico dos pacientes, podendo atualizar dados quando necessário, o que melhora a eficiência e a segurança do atendimento. Além disso, ao reduzir a burocracia e economizar espaço físico, a Anamnese Digital contribui para uma gestão mais sustentável da clínica.

Assinatura digital:

A Assinatura Digital reduz drasticamente a burocracia e a perda de tempo com papelada na clínica, pois permite autenticar documentos eletrônicos de forma rápida, segura e eficiente. Além disso, a funcionalidade diminui o risco de erros e fraudes, trazendo mais segurança para a clínica e seus pacientes.

Com a Assinatura Digital do Clinicorp, a secretária pode enviar documentos e informações de forma mais ágil, sem a necessidade de impressão, assinatura manual e digitalização. Isto resulta em um atendimento mais eficiente, que certamente será percebido e valorizado pelos pacientes.


Módulo CRC:

O Módulo CRC do Clinicorp é uma funcionalidade essencial para a clínica odontológica que busca otimizar a gestão do relacionamento com os pacientes. Essa funcionalidade permite um controle mais preciso de todas as atividades relacionadas ao paciente, auxiliando na fidelização e na conversão de vendas.

Com o Módulo CRC do sistema Clinicorp, a secretária pode atribuir um usuário responsável e ativar atividades vinculadas a determinados status dos pacientes, como aniversários do mês, faltas, tratamentos sem agendamentos, entre outros.

Isto facilita a comunicação com os pacientes e ajuda a traçar estratégias eficientes para resolver pendências, alinhar pagamentos e até mesmo fazer contato com os pacientes em datas importantes.

Continua na próxima página



Assim, o Módulo CRC do Clinicorp não só simplifica a rotina da secretária, como também contribui para a satisfação dos pacientes e a lucratividade da clínica.

Controle de estoque:

Com o Controle de Estoque do Clinicorp é possível ter uma visão clara e precisa de todos os materiais disponíveis, facilitando a programação de compras e evitando desperdícios.

Além disso, o Controle de Estoque do Clinicorp permite o acompanhamento da validade dos produtos, garantindo que os tratamentos sejam realizados com materiais que não irão prejudicar a saúde do paciente.

Dessa forma, além de oferecer o melhor para seus pacientes, você também evita prejuízos financeiros causados por produtos vencidos.

Controle protético:

O Controle Protético do Clinicorp possibilita que a clínica tenha um controle realmente eficiente e automatizado de todas as próteses que estão circulando, evitando falhas humanas e insatisfação dos pacientes.

Além disso, o Controle Protético permite o gerenciamento de prazos e custos, otimizando os processos e aumentando a lucratividade da clínica.

Relatórios da agenda:

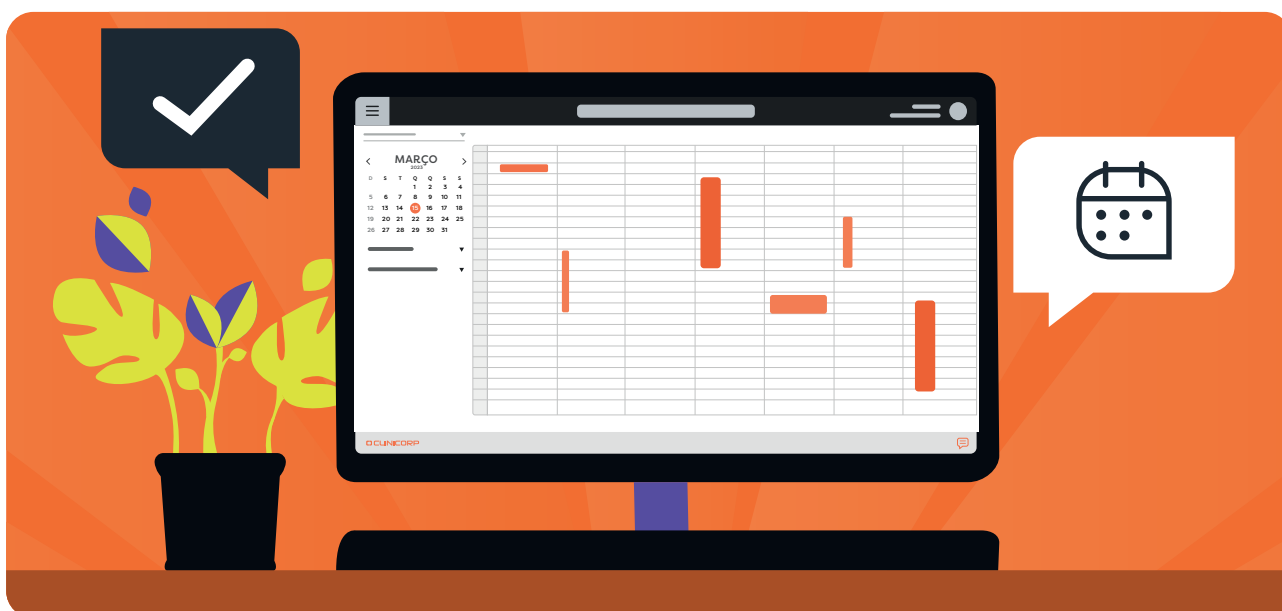
Os Relatórios da Agenda Clinicorp são uma ferramenta para otimizar a gestão da clínica odontológica. Com eles, é possível ter uma visão abrangente e detalhada de todos os agendamentos, identificando gargalos e oportunidades de otimização.

Os principais relatórios da agenda são:

- Relatório de faltas
- Relatório de categorias
- Relatório de primeira consulta
- Relatório de conversão sem agendamento
- Relatório geral da agenda

Por meio desses relatórios você conseguirá ter uma visão completa dos seus pontos fortes e fracos e definir estratégias para corrigir ou melhorar ainda mais esses pontos.

Os Relatórios da Agenda Clinicorp não só simplificam e organizam a rotina da secretária, mas também contribuem para os resultados e o sucesso da clínica.





A Clinicorp oferece as melhores ferramentas e recursos que podem ajudar sua secretária a otimizar sua rotina e contribuir de maneira mais eficaz para a gestão da clínica.



Ao aproveitar essas ferramentas, a secretária consegue potencializar seu desempenho e otimizar suas ações de formas ainda mais estratégicas, contribuindo para o aumento dos seus resultados.

Comece agora mesmo a transformar sua gestão por meio do software odontológico líder do mercado. [Assine o Clinicorp!](#)

[Quero falar com um especialista](#)