RECEPÇÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CLÍNICA MÉDICA- AULA 1

1- O que você considera um como um bom atendimento?

2- Quais as frases mais comuns que NÃO devem

serem usadas por um atendente durante um atendimento?

3- Como deve ser mantido o ambiente da recepção?

4- o que é uma agenda de pessoal de trabalho?

5- Quais as principais perguntas a serem feitas a um paciente

para fazer o agendamento de uma consulta particular?

6- Quais as características básicas do uniforme de um

profissional da recepção?

7- Cite uma situação NEGATIVA relacionada a um atendimento ao público:

8- Qual seria a solução para a situação citada no exercício 7?

9- Quais as consequências geradas por uma marcação incorreta?

10- Descreva uma conversação entre paciente e recepcionista

em um atendimento ao realizado corretamente.

11- o que é uma agenda de marcação?

ATIVIDADE 2- APOSTILA- AULA 2

LEIA A APOSTILA E RESUMA SUAS RESPOSTAS

1. Cite as principais funções organizacionais de uma recepcionista.

2. Quais os principais cuidados necessários para um profissional da recepção?

3. Fale sobre o comportamento adequado de uma recepcionista

4. Qual a importância do marketing pessoal?

5. Comente sobre a 6 características sobre a postura profissional:

6. Crie uma situação onde o comportamento adequado fez toda a diferença

em um atendimento

7. Crie uma situação onde o comportamento inadequado fez toda a

diferença em um atendimento

8. Fale sobre os cuidados especiais em clínica e consultórios?

9. ESCREVA um agendamento de consulta sendo ela realizada pela tabela social .

10. Quais os erros mais comuns em uma marcação incorreta via telefone

11. Qual a importância da agenda de marcação e agenda pessoal?

12. Comente sobre a importância da clareza na comunicação de um

recepcionista.

13. Quais os problemas mais comuns na comunicação?

14. O que é o SUS?

15. Fale sobre o humaniza SUS

16. Quais os principais planos de saúdes atendidos na capital?

17. Comente sobre a importância da confirmação de um atendimento

18. Descreva as características importantes na vestimenta de um profissional da recepção

ATIVIDADE 3 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO- AULA 3

1-Ao atender uma ligação quais os procedimentos corretos a serem feitos?

2-Cite 4 erros mais frequentes no atendimento via telefone:

3-Quais as consequências de um agendamento incorreto?

4-Qual a forma correta de se tratar um atendimento onde se sente dificuldade de entender a fala do cliente

5- se necessário fazer uma transferência qual a maneira correta de repassar a informação ao cliente

6- Qual a forma correta de se anotar um recado?

7- Complete a frase de forma correta

EM VEZ DE: “Alô, a Maria ta aí??” DIGA: _____

EM VEZ DE: “Quem é?” DIGA: _____

EM VEZ DE: “Da onde que é?” DIGA:

EM VEZ DE: “o que você quê?” DIGA: “_____

8- Responda o porquê da importância:

A. Tom de voz: B) Profissionalismo: C) Evitar outras atividades:

D) Agenda de marcação: E) Agenda pessoal

9- Descreva um atendimento para agendamento de exame (Unimed) feito

corretamente.

10- Cite exemplos de atendimento usando os exemplos abaixo:

Palavras ou expressões técnicas à pessoas com pouco grau de instrução sobre o assunto; · Clareza nas informações · Incerteza; · Tratamentos íntimos; · Diminutivos, gerúndios e gírias

ATIVIDADE 4- AULA 4

1- Qual a maneira correta de se agendar a coleta de um HEMOGRAMA descreva a conversação entre paciente e atendente

2- Qual a instrução a ser dada para um paciente que irá realizar a coleta do exame urina tipo I

3- Como realizar o atendimento caso o paciente não tenha pedido médico prescrito para o exame?

4- Como realizar o exame que será feito pela UNIMED

5- Quais os documentos essenciais para coleta de um exame?

6- Qual a instrução a ser dada para um paciente que irá realizar a coleta do exame parasitológico 3 amostras

7- Qual a instrução a ser dada para um paciente que irá realizar a coleta do exame de espermograma?

8- Qual a instrução a ser dada para um paciente que irá realizar a coleta do exame de urina para crianças menores de 2 anos?

9- Após a coleta de qualquer exame, qual o procedimento a ser feito?

10- Tendo uma inconsistência no cadastro ou na forma de pagamento qual a solução a ser tomada?