

---

# MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA SECRETÁRIAS

---

RELACIONAMENTO COM  
A REDE PRESTADORA





## A atuação das secretárias é essencial para o funcionamento dos serviços de saúde,

tanto em consultórios quanto em clínicas de atendimento.

Ela é a responsável pela comunicação entre médico, demais profissionais da saúde, beneficiários, pacientes, acompanhantes e a operadora de saúde.

Neste material, você pode conferir quais são as características de perfil, funções, atribuições e qualidades exigidas para essa profissional.



### PERFIL

Receptiva, ativa, cordial, objetiva, atenciosa, educada, perceptiva, segura, comunicativa, humana, bom senso, ética profissional, discreta, comprometida, assídua, simpática, fidelizar e encantar as pessoas.

## FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES

- ser pontual;
- atender telefone com precisão e cortesia;
- agendar consultas/atendimentos;
- agendar retornos;
- disponibilizar horários para possíveis necessidades dos beneficiários (não agendados);
- desmarcar e remarcar consultas/atendimentos;
- confirmar consultas/atendimentos;
- organizar horários de consultas/atendimentos a fim de evitar aglomerações e insatisfação;
- resolver situações de conflito (horários disponíveis na agenda);
- administrar a agenda física;
- saber utilizar a agenda eletrônica;
- conhecer o sistema de autorização das operadoras de saúde/sistema Unimed;
- retornar contatos;
- gerenciar e responder e-mails.



## ATENDIMENTO E RECEPÇÃO

- atendimento personalizado (individualizado);
- recepcionar com prontidão, presteza, cordialidade, bom senso e humanização;
- fazer o cadastro dos beneficiários/pacientes (número de registro, código da operadora, nome completo, data de nascimento, sexo, endereço e número de telefone);
- confirmar dados do cadastro;
- saber ouvir;
- saber explicar;
- auxiliar nas informações;
- organizar o fluxo com agilidade;
- manter o ambiente tranquilo;



- seguir o Regimento da Constituição Brasileira;
- anotar e repassar recados ao profissional;
- passar ao profissional a agenda do dia e intercorrências;
- organizar prontuários diariamente.

## ORGANIZAÇÃO

- manter prontuários, arquivo e documentos em geral devidamente armazenados e organizados;
- zelar pela organização física do consultório/ clínicas, assim como higienização/ arrumação;
- acompanhar e garantir a reposição de materiais;
- garantir a disponibilidade de entretenimento, amplitude e satisfação (ligar televisão, ar condicionado, dispor revistas, água, café)
- garantir a segurança e o sigilo quanto aos prontuários (arquivos);
- manter arquivos com traça de segurança e acesso restrito;
- garantir que os documentos (prontuários) sejam arquivados e ou armazenados de forma que a busca seja fácil, ágil e completa;



- garantir a conservação dos documentos em meio físico, quanto aos agentes responsáveis por possível deterioração (sol, umidade, pragas);
- documentos eletrônicos (prontuários) devem obedecer a resolução do Conselho Federal de Medicina e Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (resolução CFM N° 1821/2007, art.10º);
- conhecer a importância do arquivamento e temporalidade de preservação dos documentos físicos (prontuários);
- garantir e promover ambiente seguro, desde a disposição adequada dos mobiliários, acessibilidade às áreas de atendimento e sanitários;
- identificar corretamente os beneficiários/pacientes (nome completo);
- manter iluminação adequada;
- manter higienização das mãos;
- saber orientar quanto aos procedimentos a serem realizados.

## REFERÊNCIAS

### **Práticas na Organização de Arquivos Médicos**

Unimed Vale das Antas.

### **Manual de Boas Práticas da Rede Prestadora**

Unimed Campos.

### **Manual do Prestador**

Pessoa Jurídica – Unimed Noroeste/RS.

**Blog.hidoctor.com.br**

FÁ  
BRI  
CA

ANS - nº 32.988-6

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



[www.unimedjaboticabal.coop.br](http://www.unimedjaboticabal.coop.br)