

## Secretariado Clínico Médico

### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objectivo dotar os participantes de conhecimentos, competências, métodos e instrumentos que conduzam a uma eficaz gestão do serviço do secretariado e do apoio clínico e médico.

### Objetivos Específicos

No final do curso os participantes serão capazes de:

- ✓ Enquadrar o secretariado clínico no contexto organizacional em que está inserido;
- ✓ Relacionar estes serviços com as áreas envolventes;
- ✓ Escolher técnicas e instrumentos que melhorem a gestão da informação e a comunicação;
- ✓ Dominar técnicas para melhoria do relacionamento e do atendimento;
- ✓ Apresentar comportamentos adequados no trabalho em equipa.

### Destinatários

Este curso destina-se a:

- ✓ Secretários/as
- ✓ Assesores de Direção
- ✓ Atendedores e recepcionistas
- ✓ Técnicos administrativos
- ✓ Outros colaboradores dos serviços de secretariado e/ou atendimento

### Carga Horária

24 Horas

### Conteúdos

#### 1 – O SECRETARIADO / ASSISTENTE DE GESTÃO

- ✓ As funções do secretariado / assistente de gestão no contexto atual
- ✓ Novos tempos – Novos serviços – Novas exigências

#### 2 – O POSICIONAMENTO NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- ✓ Missão e visão
- ✓ Estrutura / Organograma
- ✓ Funções e conteúdos funcionais

#### 3 – OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS

- ✓ Objectivos Estratégicos
- ✓ Objectivos Operacionais
- ✓ Estratégias e sua implementação

#### 4 – AS EXIGÊNCIAS DAS FUNÇÕES

- ✓ Responsabilidades
- ✓ Atividades e tarefas
- ✓ Competências requeridas
- ✓ Aptidões, capacidades e motivações

#### 5 – O APOIO DO SECRETARIADO ÀS ACTIVIDADES DE GESTÃO DO CLÍNICO / MÉDICO

- ✓ Gestão do trabalho e das suas atividades
- ✓ Gestão do tempo e das prioridades
  - Como desperdiça o seu tempo
  - O planeamento e a organização do tempo

#### 6 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO SECRETARIADO CLÍNICO

- ✓ A informação recebida
  - Recepção, registo, classificação e encaminhamento
  - Tratamento e arquivo
- ✓ A informação produzida
  - Escolha do suporte
  - Tratamento, envio e arquivo
- ✓ Como organizar um sistema eficaz de acesso à informação

#### 7 – A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO SECRETARIADO

- ✓ Com os dirigentes
- ✓ Com os técnicos
- ✓ Com os colegas
- ✓ Com os utentes e pacientes
- ✓ Com os familiares dos utentes
- ✓ Com os serviços de apoio

#### 8 – RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO NO SECRETARIADO

- ✓ A preparação do atendimento
- ✓ A documentação a utilizar no atendimento
- ✓ Comportamentos a apresentar no atendimento

#### 9 – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO – CUIDADOS A TER

- ✓ Na comunicação verbal

- ✓ Na comunicação telefónica
- ✓ Na comunicação escrita

### 10. O TRABALHO EM EQUIPA NO SECRETARIADO

- ✓ A gestão das sinergias
- ✓ As reuniões
  - A preparação das reuniões
  - O comportamento na reunião
  - As atividades decorrentes da reunião