

DEBATE DE ESPECIALISTAS

O QUE VOCÊ ESPERA DA SUA SECRETÁRIA?

por Rosemery Leonel | Fotos de Divulgação



A rotina de um médico é diferente da de todos os outros profissionais. São atendimentos de emergência, atendimentos de rotina, exames, cirurgias, além de ligações e reuniões importantes, congressos, palestras e outros eventos de última hora. Mas por trás de uma agenda lotada, sempre tem uma pessoa que garante o cumprimento de todos os compromissos: a secretária.

Embora tenham muitas coisas em comum, a secretária de um consultório tem uma rotina bem diferente da secretária do executivo de uma empresa de médio ou grande porte. Não basta ter uma boa apresentação pessoal. É preciso entender a rotina do médico, tomar algumas decisões e, principalmente, gostar de lidar com o público. Afinal, a secretária é o principal elo entre o paciente e o médico.

Nesta edição, a **Revista DOC** conversou com médicos de diferentes especialidades para traçar o perfil de uma boa secretária. Aqui, eles revelam como é a relação com suas secretárias, o que esperam delas e o que consideram o mais importante na hora de selecionar sua principal assistente.

Dermatologia
Sharon Senger
Pós-graduada em Medicina Estética pela Sociedade Brasileira de Medicina Estética de São Paulo. É diretora médica da Clínica Scipioni, em Santa Catarina e no Rio Grande do Sul.

os médicos, além de receberem um material para que se interessem dos procedimentos adotados na clínica. E ainda incentivamos cursos na área, além do incentivo financeiro quando as pessoas são competentes em suas áreas".

Ortopedia
Vicente Carlos Macedo
Membro titular da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (Sbot).

"As secretárias são de essencial importância. A sua função passou por uma revolução nos últimos anos, após exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Portanto, além de atender o telefone, fazer ficha do paciente e chamá-lo para entrar, elas têm que fechar o faturamento dos convênios e exportar pela internet informações sobre os atendimentos. Sem isso, as clínicas não recebem. Assim sendo, o trabalho não é simples e elas têm grande responsabilidade. Trabalho há dois anos com minha secretária e nossa relação é muito boa e profissional. Aprendo com ela e ela comigo. Quando o médico é profissional e humano, é muito fácil construir uma relação sadia e respeitosa. Quanto ao perfil, acredito que uma boa secretária deva ser dinâmica, inteligente e uma pessoa de muito carinho, além de ter atributos técnicos. Seria fundamental que toda secretária conhecesse a rotina de um médico e de uma clínica. Uma boa solução seria fazer

"É difícil imaginar a minha vida sem minhas secretárias. É uma relação justa, profissional e com muito respeito, ingredientes básicos para construir um relacionamento duradouro. Integridade em ambos os lados é fundamental. Quando se tem em mente que os pacientes que nos procuram já são sofridos fisicamente ou emocionalmente, é fundamental a paciência e a solidariedade. Não podemos de maneira alguma piorar o sofrimento ou angústia destes pacientes. É preciso ter educação, respeito, clareza nas informações, sinceridade sem grosseria, saber dizer 'não' sem ofender, ter objetivo de ser uma solucionadora e não causadora de problemas".

Sharon Senger

"O trabalho não é simples e elas têm grande responsabilidade. Trabalho há dois anos com minha secretária e nossa relação é muito boa e profissional. Aprendo com ela e ela comigo".

Vicente Carlos Macedo

DOC | 62 |

O QUE VOCÊ ESPERA DA SUA SECRETÁRIA?

estágio por três meses em uma clínica antes de começar pra valer. Há também a questão de motivação que, sem dúvida, é essencial. Quando se constrói uma relação respeitosa em um ambiente harmônico já é muito lucrativo. Além disso, estimular o bom atendimento e proporcionar um bônus pelo desempenho também ajudam na motivação do funcionário".

Cardiologia
Isa Bragança
Especializada em Medicina do Esporte e diretora da Clínica Cardiomex (RJ).

"A minha vida profissional seria bem difícil sem minha secretária, pois ela sabe mais da minha agenda do que eu. Como não tenho como fazer tudo ao mesmo tempo, delego certas funções a ela. Há situações nas quais não posso me expor diretamente e ela me representa. A relação com minha secretária é muito proveitosa, pois confio na sua capacidade de resolução. Sinceridade é a base de tudo. É preciso construir uma relação de confiança para que o trabalho dê certo. Além disso, ela deve ter certa autonomia para resolver algumas questões sem precisar chegar até mim. Se me interrompem com coisas mínimas, acabo ficando sobrecarregada, tendo que resolver futilidades e deixando de lado coisas importantes. Acho a autonomia muito válida, mas há situações nas quais a última palavra é sempre minha. Na minha clínica precisamos de meninas simpáticas e descoladas. Também é importante saber do funcionamento da clínica, de todas as probabilidades que possam existir dentro e fora do trabalho. Por isso, não permito que coloquem a mão na massa logo no início. Faço questão que observem e perguntem quantas vezes for necessário. Somente após avaliação e aprovação começam a trabalhar. Toda a semana me reúno com elas para avaliar pontos que precisam ser melhorados e as metas que conseguimos atingir. Sempre há algo a ser melhorado, então, essa reunião semanal é muito importante, pois muita coisa passa despercebida no dia a dia".

Cirurgia do Aparelho Digestivo
José Dilson de Carvalho
Cirurgião do aparelho digestivo. Autor do livro *Fique de Bem com Seu Peso*.

"A secretária exerce um papel fundamental. Ela é quem primeiro atende meu cliente. Sendo assim, ela deve atendê-lo com presteza, eficiência, educação, procurando sempre ouvir o que ele tem a dizer. A pessoa já chega alterada pela própria doença e a secretária deve ter paciência para atendê-la, sendo capaz de responder aos mais variados questionamentos que possam ser feitos. E ela precisa ser profissional, guardando o devido sigilo no que diz respeito a sua vida pessoal, fazendo chegar até mim aquilo que é inerente ao tratamento do meu paciente. Além disso, ela deve se vestir adequadamente e ter a postura correta, recebendo os pacientes com um sorriso. Sou muito exigente nesse aspecto. Acredito que o valor ao ser humano é fundamental. Realizo cirurgias em mais de um hospital, e minha secretária deve ter competência para me dirigir. Ela, por exemplo, além de cobrar os meus honorários pelas cirurgias que realizo, acompanha meus pacientes até o hospital, resolve todas as questões pertinentes à cirurgia, preenche formulários de internação e os acompanha até o leito. Ela precisa conhecer esses procedimentos para facilitar meu trabalho e, juntos, agregarmos o máximo de valor ao paciente".

"A pessoa já chega alterada pela própria doença e a secretária deve ter paciência para atendê-la, sendo capaz de responder aos mais variados questionamentos que possam ser feitos".

José Dilson de Carvalho

Cirurgia Plástica
Fausto Bermeo
Coordenador do programa *Plástica Solidária*, no Brasil e no Equador. Membro titular da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica.

"Não imagino meu trabalho sem a minha secretária. Quando os pacientes ligam para a clínica, o primeiro contato é com a minha secretária, e é através dela que tudo se desenrola. Como a clínica tem crescido, é importante ter uma pessoa que tenha uma boa relação com os pacientes. A secretária deve, em primeiro lugar, falar bem. Como sou estrangeiro, ela precisa dominar bem a língua portuguesa e precisa saber informar, facilitar as coisas, para que o paciente sinta que ela é uma pessoa que certamente poderá ajudá-lo. Além disso, ela precisa estar vestida adequadamente para o ambiente e deve estar sempre bem-humorada. Qualquer problema fora do lugar de trabalho deve ser deixado de lado, pois os pacientes precisam, mais do que qualquer pessoa, ser bem atendidos. Criei que deve haver confiança mútua entre o médico e sua secretária, porque ela passa a ser uma auxiliar muito presente na sua vida".

Fausto Bermeo

Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço
Gabriel Rabelo Guimarães
Coordenador da Clínica de Cirurgia de Cabeça e Pescoço do Hospital Felício Rocho, de Belo Horizonte (MG), e otorrinolaringologista nos hospitais AG Carmargo e Beneficência Portuguesa, de São Paulo.

"O trabalho médico é muito complexo para dispensar o trabalho de uma secretária. A minha está comigo há sete anos e nossa relação é a melhor possível. Se não fosse assim, já teria mudado. A secretária deve ser inteligente, com grande agilidade mental, educada e comprometida com o trabalho. Além desses atributos, o nível cultural deve ser elevado. Um consultório médico lida com clientes de todas as classes sociais. Sendo assim, o traje adequado, o vocabulário usado, a atenção com o problema do paciente são fundamentais, pois, para ele, seu problema é sempre pior do que o dos outros. Para melhor adaptação, é importante que ela conheça a dinâmica do trabalho do médico. Se ele trabalha em hospitais além do consultório, ela deve saber quais são seus horários em cada local de trabalho. Além disso, deve saber controlar a ansiedade de cada paciente em relação a possíveis atrasos do médico, e ter 'jogo de cintura' com grosserias de clientes sem perder o respeito. E, além da manutenção de consultas e cirurgias, ela cuida da agenda pessoal do médico. Por isso, é importante ter transparência no relacionamento. As possíveis falhas devem ser discutidas imediatamente, longe de outras pessoas. O médico deve mostrar como gosta de trabalhar e a secretária deve se adaptar ao seu estilo. A secretária tem que se sentir valorizada. Deve saber que seu trabalho é crucial para o sucesso de um profissional da Saúde".

Gabriel Rabelo Guimarães

DOC | 64 |