

Curso: Introdução à Atendente de Consultório para Iniciantes

Carga horária total do curso: 40h

Módulo 1 – Fundamentos da Atuação em Consultório

Carga horária do módulo: 10h

Disciplina 1 – Conhecendo a profissão

Carga horária: 3h

Ementa:

Introdução à função da atendente de consultório, com apresentação de suas principais atividades no apoio à recepção, ao acolhimento inicial e à organização da rotina administrativa. Compreensão do papel dessa profissional no primeiro contato com o paciente, da importância do bom atendimento e dos limites básicos de sua atuação em ambiente de saúde.

Disciplina 2 – Apresentação pessoal e comportamento no trabalho

Carga horária: 3h

Ementa:

Estudo da postura profissional adequada ao ambiente de consultório. Apresentação pessoal, linguagem verbal e não verbal, cordialidade, pontualidade, responsabilidade, discricção e respeito nas relações com pacientes, acompanhantes e equipe. Desenvolvimento de atitudes compatíveis com um atendimento ético e organizado.

Disciplina 3 – Comunicação humana no atendimento

Carga horária: 4h

Ementa:

Fundamentos da comunicação no atendimento ao público, com foco em escuta ativa, clareza na fala, empatia e acolhimento. Orientações sobre como receber bem o paciente, transmitir informações com educação e lidar com dúvidas ou situações delicadas com serenidade, respeito e sensibilidade.

Módulo 2 – Rotina Administrativa e Organização do Consultório

Carga horária do módulo: 10h

Disciplina 4 – Agenda e fluxo de atendimento

Carga horária: 3h

Ementa:

Noções básicas de organização da agenda do consultório. Marcação, remarcação, confirmação e cancelamento de consultas. Compreensão do fluxo de atendimento, controle de horários, atrasos, faltas e encaixes, com foco na manutenção de uma rotina mais funcional e organizada.

Disciplina 5 – Cadastro, registros e documentação

Carga horária: 3h

Ementa:

Introdução ao preenchimento e à atualização de cadastros, fichas e registros de atendimento. Estudo dos cuidados com conferência de dados, legibilidade, organização de documentos físicos e digitais e prevenção de erros em informações administrativas do consultório.

Disciplina 6 – Comunicação administrativa do consultório

Carga horária: 4h

Ementa:

Práticas de comunicação administrativa aplicadas ao dia a dia do consultório. Atendimento por telefone, mensagens e e-mail; transmissão de recados; linguagem profissional; organização de demandas simples; e noções iniciais sobre contato com convênios, autorizações e orientações básicas ao paciente.

Módulo 3 – Ética, Sigilo e Segurança no Atendimento

Carga horária do módulo: 10h

Disciplina 7 – Privacidade e proteção de dados

Carga horária: 3h

Ementa:

Introdução à privacidade e à proteção de dados no contexto do consultório. Noções básicas sobre dados pessoais e dados sensíveis, especialmente informações de saúde. Cuidados iniciais com coleta, registro, acesso, armazenamento e compartilhamento de informações, respeitando confidencialidade e finalidade de uso. A disciplina se apoia nos princípios gerais da LGPD aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.

Disciplina 8 – Sigilo profissional e respeito ao paciente

Carga horária: 3h

Ementa:

Estudo da postura ética no atendimento e da importância do sigilo no ambiente de consultório. Reflexão sobre exposição indevida de informações, conversas inadequadas, atendimento no balcão e preservação da intimidade do paciente. Desenvolvimento de atitudes pautadas em discrição, respeito e responsabilidade.

Disciplina 9 – Biossegurança básica no consultório

Carga horária: 4h

Ementa:

Noções introdutórias de biossegurança aplicadas à rotina do consultório. Higienização das mãos, cuidados com superfícies e objetos de uso comum, organização do ambiente e prevenção de riscos básicos de contaminação. Reconhecimento da importância de hábitos seguros no atendimento e na recepção, com base em orientações sanitárias para serviços de saúde.

Módulo 4 – Prática Profissional e Situações Reais de Atendimento

Carga horária do módulo: 10h

Disciplina 10 – Atendimento em situações do cotidiano

Carga horária: 3h

Ementa:

Estudo de situações comuns da rotina da recepção, como atrasos, cancelamentos, pacientes ansiosos, dúvidas frequentes, reclamações e pequenos conflitos. Desenvolvimento de postura equilibrada, comunicação respeitosa e capacidade de agir com calma, empatia e organização diante de diferentes contextos.

Disciplina 11 – Apoio à rotina financeira e operacional

Carga horária: 3h

Ementa:

Introdução ao apoio operacional da recepção, com noções simples de recebimentos, recibos, conferências e organização de tarefas do dia. Compreensão da importância da atenção, do controle básico de demandas e do apoio ao funcionamento diário do consultório de maneira responsável e cuidadosa.

Disciplina 12 – Simulação integrada da rotina do consultório

Carga

horária:

4h

Ementa:

Integração prática dos conteúdos do curso por meio de simulações da rotina da atendente de consultório. Exercícios de acolhimento, agendamento, registro, comunicação com pacientes, organização da recepção e postura ética. Revisão dos principais aprendizados e consolidação de uma atuação inicial mais segura e profissional.

