

FICHA DE OCUPAÇÃO	
EIXO TECNOLÓGICO: Ambiente e saúde	
SEGMENTO: Saúde	
OCUPAÇÃO: Recepcionista em serviços de saúde/Recepcionista de consultório médico ou dentário (CBO: 4221-10)	
SUBORDINAÇÃO: Gestor hospitalar/Coordenador de atendimento ou de hotelaria/ Gestores de serviços de saúde/Chefe do setor.	
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 2	
MACROFUNÇÃO: Serviços farmacêuticos e de gestão à saúde.	
FUNÇÕES PRINCIPAIS	INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES
Acolher e atender usuários e acompanhantes nos serviços de saúde.	Recepcionista.
Organizar e contribuir na elaboração e operacionalização de procedimentos de recepção em serviços de saúde (controle de correspondências).	Recepcionista.
Controlar o recebimento de valores e a emissão de nota fiscal de serviços prestados.	Recepcionista, Assistente financeiro e Assistente administrativo.
Manter interlocução com operadoras de serviços de saúde para resolução de problemas.	Recepcionista e Faturista.
Realizar as autorizações dos procedimentos pelas operadoras de serviços de saúde.	Recepcionista e Faturista.
Utilizar meios de comunicação formal e informal. Uso de <i>e-mails</i> .	Recepcionista.
Fazer registros e agendamento dos serviços e procedimentos de saúde.	Recepcionista.
COMPORTAMENTOS	

- Cuidado humanizado ao usuário e sua família.
- Atuação em equipe multidisciplinar, de forma solidária, cooperativa e pertinente às políticas e ações da saúde.
- Uso racional de água, energia, materiais, insumos e equipamentos.
- Geração, segregação e descarte adequado e responsável de resíduos.
- Flexibilidade e resiliência em situações adversas.
- Iniciativa, atenção e responsabilidade na organização e execução do trabalho.
- Proatividade e criatividade na resolução de problemas.
- Respeito à privacidade e aos valores morais, culturais e religiosos do usuário e sua família.
- Respeito ao limite da atuação profissional.
- Prevenção de eventos adversos e mitigação de incidentes.
- Respeito à diversidade no atendimento ao usuário (visão inclusiva, atitude não preconceituosa e sem julgamento moral).
- Inteligência emocional.
- Pensamento investigativo, senso crítico e empreendedorismo.
- Empatia e entendimento das necessidades do usuário.
- Comunicação clara e adequada à compreensão do usuário e sua família.
- Autocuidado/autopercepção.
- Apresentação pessoal e postura profissional.
- Zelo e cuidado com a segurança do trabalho do profissional e com o paciente.

CONHECIMENTOS

- Definição de saúde-doença/história natural das doenças.
- Necessidades humanas básicas e necessidades de saúde.
- Prevenção, segurança e doenças profissionais do trabalho.
- Código de Defesa do Consumidor.
- Política Nacional de Saúde Integral.
- Postura no momento de atender e inclusão de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros (LGBT).
- Estatuto da Pessoa com Deficiência, Estatuto da Criança e do Adolescente e Estatuto do Idoso.
- Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.
- Técnicas e tipos de atendimento: personalizados e diferenciados.
- Transculturalidade e determinantes sociais da saúde.
- Política Nacional de Humanização.
- Elementos de comunicação.
- Atuação em rede: etiqueta e *network*.
- Técnicas de negociação e administração de conflitos.
- Protocolo de segurança do paciente.
- Noções de biossegurança e proteção radiológica.
- Definição e características de urgência e emergência e noções de primeiros socorros.
- Fluxograma e organograma do serviço.
- Especialidades médicas: definição, tipos e finalidade.
- Tipos e funções de documentos oficiais.
- Prontuário eletrônico e físico.
- Métodos e técnicas de arquivo e protocolo.
- Equipamentos e materiais de trabalho – tipos, características e funções.
- Cálculos e controle financeiro – contas a receber e pagar.
- Planos de Saúde: definição, finalidade, tipos e regras.
- Procedimentos de autorização no Sistema Único de Saúde (SUS).
- Rede de atenção à saúde.
- Desenvolvimento sustentável.
- Controle e cadastro de visitantes.
- Operar sistemas.
- Noções de informática.

MUDANÇAS (TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES) NOS FATORES ORGANIZATIVOS E TECNOLÓGICOS

- Crescimento na área de hotelaria hospitalar.
- Investimento maior em certificação de qualidade e humanização do atendimento.
- Criação de sistemas de gestão e telemedicina.
- Aumento do número de clínicas e consultórios.
- Aumento de planos de saúde com coparticipação.

INFRAESTRUTURA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS FUNÇÕES

- Desenvolvem seu trabalho em ambiente de recepção de hospitais, clínicas, consultórios e unidades básicas e outros serviços de saúde, utilizando ferramentas tecnológicas diversas para execução dos atendimentos aos usuários e familiares.

NECESSIDADES DE COMPLEMENTO NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL A PARTIR DAS NOVAS DEMANDAS DO SEGMENTO

- Noções de hotelaria hospitalar.
- Conhecer a atividade-fim da empresa e sua estrutura organizacional.
- Novos mecanismos e formas de comunicação.
- Acreditação hospitalar.
- Humanização do atendimento.
- Saúde suplementar.
- Noções básicas de administração.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A OCUPAÇÃO

O grupo entende que o profissional Recepcionista em serviços de saúde realiza também atividades administrativas nas instituições em que atua. É inegável que o uso de tecnologias como ferramenta de trabalho é fundamental para sua atuação. Há uso de novas tecnologias para diversas atividades voltadas à recepção, entre elas destaca-se a marcação de consultas e exames. O grupo aponta que esse profissional dificilmente estará ligado ao Gestor hospitalar. Em algumas instituições, ele estará subordinado ao Chefe do setor, ao Gestor de serviços de saúde, ao Coordenador de atendimento ou ao Coordenador de hotelaria.

O grupo inseriu quatro novas funções que competem a essa ocupação e que o mercado de trabalho exige desse profissional. São as seguintes: “Controlar o recebimento de valores e a emissão de nota fiscal de serviços prestados”; “Manter interlocução com operadoras de serviços de saúde para resolução de problemas”; “Realizar as autorizações dos procedimentos pelas operadoras de serviços de saúde” e “Utilizar meios de comunicação formal e informal. Uso de e-mails”.

Além de todas as funções inseridas, o grupo salienta a importância de esse profissional, por estar na recepção, ter informações claras e precisas para fornecer ao usuário ou a outra pessoa que venha até o estabelecimento de saúde.

No que tange ao comportamento, sinalizou-se a importância de se dar atendimento humanizado ao usuário que chega na recepção e a proatividade é essencial nessa ocupação. Outra questão é a aparência do profissional, que deve ser discreta. Segundo o grupo, as roupas também devem estar adequadas ao local de trabalho.

Com relação às novas demandas do mundo do trabalho, o grupo apontou que o profissional deve conhecer a atividade-fim da empresa, para orientar os pacientes que buscam atendimento e informações. Além disso, novos mecanismos e formas de comunicação para o profissional são essenciais e diferenciais no mercado de trabalho.