

Medicina dentária 15 Comunicação efectiva com el asistente



- ☐ Comunicação en el sillón y en recepción (flujo y prioridades)
- ☐ Señales, listas de verificación y retroalimentación rápida para sincronizar al equipo
- ☐ Gestionar mensajes a pacientes entre el profesional y el asistente

La recepción	<i>(A recepção)</i>	Anotar (notas)	<i>(Anotar (notas))</i>
El turno	<i>(A vez / o turno)</i>	Comprobar	<i>(Verificar)</i>
La cita	<i>(A consulta / o agendamento)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Informar (o paciente))</i>
El historial	<i>(O histórico (médico))</i>	Transferir (llamada)	<i>(Transferir (chamada))</i>
El consentimiento	<i>(O consentimento)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Preencher (um formulário))</i>
La derivación	<i>(O encaminhamento)</i>	Priorizar	<i>(Priorizar)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Confirmar (uma consulta))</i>	Urgente	<i>(Urgente)</i>
Reagendar	<i>(Reagendar)</i>	El recordatorio	<i>(O lembrete)</i>
Atender (a un paciente)	<i>(Atender (um paciente))</i>	El mensaje	<i>(A mensagem)</i>

1.Exercícios

1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| a. Confirmar una cita | 1. Decir que sí a la cita |
| b. Reagendar | 2. Pasar la llamada a otro |
| c. Atender a un paciente | 3. Recibir al paciente |
| d. Transferir una llamada | 4. Cambiar la fecha |

a-1 b-4 c-3 d-2



2. Nota interna para recepção e consultório (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: recordatorio, consentimiento, historial, cita, urgente, anota, transfiere



En la clínica, recepción y gabinete usan una nota rápida para coordinarse. Al llegar el paciente, recepción confirma la (1) _____ y revisa el (2) _____. Si falta un formulario o el (3) _____, se pide antes de pasar.

En el gabinete, la asistente (4) _____ lo importante y avisa si hay algo (5) _____. Si entra una llamada durante el tratamiento, recepción la (6) _____ solo si es necesario. Al final, se envía un (7) _____ al paciente y se comprueba el próximo turno.

Na clínica, a recepção e o consultório usam uma nota rápida para se coordenarem. Quando o paciente chega, a recepção confirma a consulta e revisa o histórico. Se faltar um formulário ou o consentimento, pede-se antes de encaminhar.

No consultório, a assistente anota o que é importante e avisa se houver algo urgente. Se entrar uma ligação durante o tratamento, a recepção a transfere apenas se for necessário. No final, envia-se um lembrete ao paciente e verifica-se o próximo horário.

(1) cita, (2) historial, (3) consentimiento, (4) anota, (5) urgente, (6) transfiere, (7) recordatorio

1. ¿Qué hace el equipo para coordinarse entre recepción y gabinete cuando llega el paciente y cuando termina la visita?

3. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

- La persona que habla está atendiendo a un paciente y pide que solo le pasen la llamada si es urgente.
- Quiere cancelar la cita del señor Ríos sin ofrecer otra fecha.
- Pide revisar el historial para ver si falta el consentimiento y, si no, que complete un formulario.

Verdadeiro Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Escolha a solução correta

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Você pode confirmar a consulta de segunda-feira com o paciente, por favor?)*
a. confirmar b. confirmaste c. confirma d. confirmas
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Agora atendemos o próximo paciente no consultório 2.)*
a. atienden b. atendí c. atendemos d. atender
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(Na recepção, anote o horário no prontuário antes de chamar o paciente.)*
a. anotar b. anota c. anotas d. anote

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



Llamada para confirmar cita

- Auxiliar** *Hola, ¿hablo con Javier Ruiz? Soy Marta, de la recepción de la Clínica Dental*
(Marta): *Serrano. Te llamo para confirmar tu cita del martes a las 10:30.*
(Olá, falo com Javier Ruiz? Sou a Marta, da recepção da Clínica Dentária Serrano. Estou ligando para confirmar a sua consulta de terça-feira às 10:30.)
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier): *(Olá, sim, sou eu. Terça-feira às 10:30 está bom para mim.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo*
(Marta): *anoto en tu historial.*
(Perfeito. Está confirmada. Vou te enviar agora um lembrete por mensagem e anotar no seu prontuário.)
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier): *(Ótimo, obrigado. Tenho que preencher algum formulário antes?)*
- Auxiliar** *Sí, por favor rellena el formulario de consentimiento que te llegará en el*
(Marta): *mensaje. Si tienes algún problema, puedes hacerlo aquí en la recepción.*
(Sim, por favor preencha o formulário de consentimento que vai chegar para você na mensagem. Se tiver algum problema, você pode fazê-lo aqui na recepção.)

1. ¿Para qué día y a qué hora es la cita de Javier?
-

6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)

Primero necesito que... y después... / ¿Puedes comprobar si... y confirmar la cita? / Es urgente, por favor anótalo en el historial.



1. En la recepción llega un paciente sin cita mientras atiendes a otro paciente - ¿qué le pides a tu asistente para organizar el turno y priorizar?
2. Durante un tratamiento necesitas que tu asistente llame a recepción y deje un mensaje para un paciente - ¿qué información le das y cómo se lo explicas de forma clara?

7. Escrita: WhatsApp (mensagem entre colegas) (QR: IA+)

Hola, Marta. Soy Laura, de **recepción**.

El paciente David Ruiz ha llamado: no puede venir a su **cita** de hoy a las 17:00. Quiere **reagendar** para mañana por la mañana. También pregunta si el doctor puede ver su **historial** antes, porque tiene dolor desde ayer. Yo puedo **confirmar** el nuevo **turno** si me dices a qué hora.

¿Le mandamos un **recordatorio** por SMS?



Escreva uma resposta apropriada: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
