PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	RECEPCIONISTA DE CLÍNICA MÉDICA
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Recepcionista de Clínica Médica

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Recepcionista de Clínica Médica, o aluno deverá ser capaz de compreender as principais rotinas administrativas da recepção, realizando agendamentos, organizando documentos, prontuários, registros e informações com eficiência e segurança. Deverá desenvolver comunicação clara, empática e profissional no atendimento a pacientes e equipes, aplicando princípios de ética, confidencialidade, proteção de dados e respeito aos direitos do paciente. Também deverá reconhecer termos básicos da área da saúde, utilizar recursos de informática e sistemas de gestão, apoiar processos de faturamento e controle de suprimentos, gerenciar conflitos e adotar procedimentos adequados de biossegurança e resposta a emergências.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) O Papel do Recepcionista de Clínica Médica
3) Ética e Privacidade dos Pacientes
4) Atendimento ao Paciente
5) Comunicação Eficiente
6) Gestão de Registros Médicos
7) Procedimentos Administrativos
8) Rotinas na Recepção de Clínica Médica
9) Informática Básica
10) Termos Utilizados na Área da Saúde

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Recepcionista
Descrição do cargo de recepcionista
A importância do recepcionista
Apresentação pessoal
O ambiente de trabalho
Etiqueta no trabalho
A conversação
Gestos e atitudes
Conclusão
Introdução à saúde e terminologia médica
Ética e privacidade do paciente
Atendimento ao paciente

Gestão de registros médicos
Sistemas de informação em saúde
Comunicação eficaz
Procedimentos administrativos
Gerenciamento de conflitos
Tecnologia e softwares de escritório
Gestão de estoques e suprimentos
Finanças e faturamento
Gerenciamento de emergências
Desenvolvimento profissional
Atualizações legais e regulamentações
Simulações e estudos de caso
Habilidades de resolução de problemas
Respeito pela autonomia
Beneficência
Não maleficência
Justiça
Lei geral de proteção de dados
Consentimento informado
Proteção de dados
Transparência
Direitos dos pacientes
Treinamento continuado
Confidencialidade
Registro preciso
Práticas éticas para garantir a privacidade do paciente
Comunicação empática
Criação de confiança
Eficiência operacional
Satisfação do paciente
Recebendo os pacientes
Gerenciamento de agendamento
Fornecendo informações sobre a clínica
Lidando com perguntas e preocupações
Resolução de problemas
Sigilo e confidencialidade
Clareza
Empatia
Respeito
Escuta ativa
Comunicação verbal e escrita eficaz
Precisão
Organização
Revisão
Comunicação com pacientes e equipe
Confiabilidade
Continuidade do cuidado
Comunicação
Identificação precisa
Criando registros médicos
Histórico médico

Documentação detalhada
Confidencialidade
Controle de versões
Padronização
Prontuários eletrônicos
Manutenção e organização de registros
Diretrizes éticas e regulatórias
Consentimento
Leis de proteção de dados
Backup e recuperação de dados
Organização
Eficiência operacional
Atendimento de qualidade
Agendamento de consultas
Ferramentas de agendamento
Comunicação com pacientes
Gerenciamento de documentos
Arquivamento
Digitalização
Manutenção de registros financeiros
Faturamento
Controle de pagamentos
Gerenciamento de correspondência
Triagem
Comunicação externa
Checklists
Padronização
Backup de dados
Comunicação interna
Sistemas de informações em saúde
Organização de dados
Agendamento e gerenciamento de consultas
Comunicação
Segurança de dados
Exemplos de softwares de gerenciamento
Tecnologias e softwares de escritório
Automatização de tarefas
Organização
Comunicação
Exemplos de ferramentas úteis
Microsoft Office - Uma ferramenta essencial
Outras ferramentas úteis
Gestão de estoque e suprimentos
Identificação de necessidades de suprimentos
Gerenciamento de estoques médicos
Estratégias para otimizar a gestão de estoques
Finanças e faturamento
Lidando com pagamentos de consultas
Uso de planos de saúde e organização de pagamentos
Gerenciamento de emergências
Preparação para emergências

Procedimento de evacuação
Primeiros socorros
Comunicação de emergência
Desenvolvimento profissional
Atualizações legais e regulamentações
Simulações e estudos de caso
Exemplos de simulações e estudos de caso
Passos para realizar simulações e estudos de caso
Importância da análise de estudos de caso
Habilidades de resolução de problemas
Identificação de problemas comuns
Etapas para a resolução de problemas
Técnicas de resolução de problemas
História e evolução dos computadores
A importância de se estudar informática
A diferença entre hardware e software
Conhecendo o computador
Sistema operacional
Gerenciando pastas e arquivos
Usando o Paint
Usando a calculadora
Unidades de medidas da informática
Compactar e descompactar arquivos
Formatos de arquivos
Usando um navegador
Atalhos
Gerenciador de tarefas
Desinstalando um programa
Antivírus
Termos técnicos utilizados na área da saúde

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **402**

