

FICHA DE CURSO

CURSO:	Atendimento ao Cidadão em Serviços de Saúde
ÁREA DE FORMAÇÃO:	Transversal
PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO:	Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão
DURAÇÃO:	14 Horas
HORÁRIO:	Manhã: 09h30 - 13h00 / Tarde: 14h00 - 17h30
DESTINATÁRIOS:	Trabalhadores da carreira geral de técnico superior Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional Trabalhadores de carreiras especiais
MODALIDADE:	Presencial
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Particularidades do atendimento em serviços de saúde. - Comunicação com empatia. - Regras do funcionamento do serviço de saúde. - Gestão das expetativas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entender as regras específicas de funcionamento do Serviço Nacional de Saúde (SNS), englobado no sistema nacional de saúde em Portugal. 2. Desenvolver capacidades e competências profissionais para o atendimento em serviços de saúde. 3. Estimular o progresso individual de modo a consolidar conhecimentos teóricos e práticos sobre comunicação com empatia. 4. Desenvolver competências profissionais no âmbito da gestão de expetativas e capacidade de resposta a exigências, cada vez mais acrescidas, dos cidadãos.

PROGRAMA DO CURSO:

1. O SNS e as particularidades do atendimento em serviços de saúde.
 - 1.1. A criação e evolução do Serviço Nacional de Saúde (SNS) em Portugal.
 - 1.2. O cidadão, centro do sistema de saúde.
 - 1.3. Direitos e deveres de utentes e familiares.
 - 1.4. Características específicas no atendimento em serviços de saúde.
2. Regras do funcionamento dos serviços de saúde.
 - 2.1. A organização e funcionamento do SNS.
 - 2.2. Regras gerais no acesso do cidadão ao SNS.
 - 2.3. O SNS dentro do Sistema de Saúde: As suas interações e complementariedades.
3. Comunicação com empatia.
 - 3.1. O processo comunicacional em saúde.
 - 3.2. Os elementos chave no atendimento presencial.
 - 3.3. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com o cidadão.
4. Gestão das expectativas.
 - 4.1. A teoria das expectativas.
 - 4.2. A resolução de casos típicos de atendimento presencial.
 - 4.3. Simulação de interações com “doentes-padrão”.

FORMADORA:

Carla Marisa Pimentel Pereira