

## 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:**

- Particularidades do atendimento em serviços de saúde.
- Comunicação com empatia.
- Regras do funcionamento do serviço de saúde.
- Gestão das expectativas.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

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 expectativas 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