

Trabalho de grupo

1ª parte

Tema a trabalhar:

A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde

ou

A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde



A. Conteúdos a trabalhar no tema do atendimento telefónico em serviços de saúde:

1. Características do atendimento telefónico
2. Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e prestação do serviço informativo)
3. O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço
4. Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz
5. Momentos críticos no atendimento telefónico

6. A resolução de casos típicos de atendimento telefónico

B. Conteúdos a trabalhar no tema do atendimento presencial em serviços de saúde:

1. Características do atendimento presencial
2. Os elementos-chave no atendimento presencial (recepção e encaminhamento)
3. O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço
4. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com o utente
5. Momentos críticos no contacto com o utente

2ª parte

Produtos finais:

1. Um trabalho escrito em *Word* para entrega ao professor
2. Um relatório do trabalho, onde deve constar a auto e heteroavaliação
3. Realização de uma a dramatização de uma situação de atendimento telefónico ou presencial orientada por um guião. Para tal os alunos devem selecionar alguns dos conteúdos da 1ª parte que serão dramatizados.