

# PROGRAMA DE **TELEMEDICINA** DO **ALENTEJO** TELEFORMAÇÃO'09

**Curso de atendimento telefónico**  
Regras de boa prática para um atendimento de excelência

**Objectivos:**

Melhorar a comunicação telefónica nos serviços de saúde do Alentejo;  
Dotar os colaboradores de conhecimentos e técnicas na área do atendimento telefónico.

**Programa:**

Atendimento é a arte de comunicar;  
O poder da linguagem;

- A qualidade no atendimento telefónico:
- Regras básicas
  - Os 12 princípios da qualidade do atendimento telefónico;
  - Follow up.

**Destinatários:**

Funcionários Administrativos/Telefonistas das Unidades de saúde do Alentejo.  
N.º de formandos por sessão de acordo com a capacidade das salas, nunca superior a 12.

**Formador:** Dr.ª Catarina Paiva

**Data:** Dias 24 de Setembro e 12 de Novembro de 2009

**Local de Emissão:** Centro de Saúde de Ponte de Sôr

**Horário por Instituição:**

- 09H30 – 10H30: Centro de Saúde de **MÉRTOLA** – Dia 24-9 e 12-11
- 10H45 – 11H45: Centro de Saúde de **NISA** – Dia 24-9 e 12-11
- 12H00 – 13H00: Centro de Saúde de **CASTELO DE VIDE** – Dia 24-9 e 12-11
- 14H00 – 15H00: Hospital de **BEJA** – Dia 24-9 e 12-11
- 15H15 – 16H15: Hospital de **ELVAS** – Dia 24-9 e 12-11
- 16H30 – 17H30: Hospital de **PORTALEGRE** – Dia 24-9 e 12-11
- No Centro de Saúde de **PONTE DE SÔR** os colaboradores podem-se inscrever em qualquer dos dias.

O critério de selecção é por ordem de chegada das inscrições totalmente preenchidas e limitada à capacidade das salas nunca excedendo os 12 formandos por acção. Será passado certificado a todos os presentes que assinarem a folha de presenças e que enviarem a ficha de inscrição completamente preenchida.

**A FICHA DE INSCRIÇÃO**

que se anexa deve ser preenchida e enviada até dia 18 de Agosto para

**D. Manuela Rosado**

Largo Sr. da Pobreza 7000-811 Évora,

ou para e-mail [utelemedicina@hevora.min-saude.pt](mailto:utelemedicina@hevora.min-saude.pt),  
Tef. 266 740 100 Ext: 2234 ou para o Fax 266 740 156.

APOIO:

**FirstSolutions**  
first.pt

.....  
**telemedicina**  
ALENTEJO