# Recepcionistas e marcadores de exames participam de cursos de boas práticas no atendimento aos usuários do SUS

**Date :** 27-07-2023

Recepcionistas e marcadores de exames envolvidos no atendimento ao público, nos serviços de saúde da rede municipal, estão participando nessa quarta (26) e quinta-feira (27), de um curso de boas práticas no atendimento e acolhimento aos usuários do SUS, realizado na Fainor.

A atividade – promovida pela Diretoria de Regulação, Controle e Avaliação do SUS (Drac), em parceria com o programa Escola de Governo e NAST – busca estimular nesses servidores o desenvolvimento de atitudes que permitam um atendimento acolhedor e eficaz aos usuários dos serviços. “Estamos trabalhando formas de melhorar cada vez mais o atendimento ao público na rede de saúde, incentivando esses profissionais a refletirem sobre os seus processos de trabalho, sobre a ética na sua atuação profissional e a praticarem o atendimento humanizado, entendendo que existem as especificidades e fragilidades de cada paciente que chega a esses serviços”, explicou o diretor de Regulação, Júlio Musse.

Roseli Santos

Roseli Santos, que atua como marcadora e também recepcionista da Unidade de Saúde da Família Limeira, na zona rural, afirmou que decidiu participar do curso, pois tem buscado aprimorar constantemente o seu trabalho junto à comunidade. “Conhecimento nunca é demais. Eu sou dinâmica, gosto de ouvir as pessoas, estou sempre disposta a ouvir e entender o que o paciente precisa, a encaminhá-lo da melhor forma possível. É o que eu tento fazer todos os dias, apesar dos desafios, tudo que eu faço é com muito amor e carinho”, disse a servidora.

Além disso, o momento serviu para uma troca de experiências entre os participantes. A psicóloga da Escola de Governo, Elionara Nolasco, disse que a capacitação possibilita fazer a escuta desses servidores e trazer também algumas demandas que são pertinentes a todos os setores da área de saúde. “Nós percebemos que, como em qualquer trabalho, são funções um pouco estressantes, mas a nossa função é fazer as orientações cabíveis, mostrar formas de comunicação no ambiente de trabalho, que faz toda a diferença no processo de acolhimento, além de conduzir bem as suas tarefas laborais”, pontuou Elionara.

Elionara Nolasco, psicóloga, e Maria de Lourdes, coordenadora do Programa Escola de Governo

Na tarde de hoje (27), mais uma turma de marcadores e recepcionistas participarão do curso, que ocorrerá na sala 10 do módulo anexo da Faculdade Fainor.