Servidores que atuam na recepção das unidades de saúde participam de capacitação para atendimento ao público

Date : 26-04-2023

Os servidores que atuam no serviço do Same, ou recepção, das 42 unidades de saúde do município, estão participando de uma formação para aperfeiçoamento do atendimento ao público, nesta quarta (26) e quinta-feira (27), promovida pela Diretoria de Atenção Básica da Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

A atividade foi proposta após uma avaliação das queixas dos usuários do SUS, relacionadas a algumas deficiências existentes na Atenção Primária à Saúde, com o objetivo de reorganizar os processos de trabalho e sensibilizar os trabalhadores para a prática do atendimento humanizado, bem como prestar a orientação adequada aos pacientes que buscam o serviço.

A diretora de Atenção Básica, Ana Maria Ferraz, afirmou que é necessário dar o encaminhamento correto aos pacientes para que eles não se sintam perdidos dentro da rede de saúde. “Pensamos nesse momento para entender as melhores formas de atendimento e tratamento a esses usuários que chegam não só com algum problema de saúde, mas também familiar ou pessoal, o que já leva a uma fragilidade maior. Então queremos que os nossos trabalhadores repensem todos os dias a sua forma de trabalhar, de enxergarem as suas potencialidades e melhorarem ainda mais, trazendo essa sensibilidade, de se colocar no lugar do outro, de acolher a demanda”, complementou Ana.

Recepcionista do SAME da Unidade de Saúde da Família de Cercadinho, Ivanildo Matos avaliou essa como mais uma oportunidade que irá agregar ao seu trabalho junto aos moradores do território que procuram o serviço. “Muito bom esse momento, porque nos traz mais conhecimento. Pra mim, trabalhar na unidade é fácil, porque é como se eu trabalhasse em casa, porque eu sou da região, já conheço praticamente todos os pacientes e isso acaba facilitando no diálogo e na resolução das coisas, eles são até amigos da gente”, disse Ivanildo.

Ivanildo Matos

Outros momentos de capacitação para melhoria do atendimento ao público também serão feitos pela SMS para outras categorias de profissionais da Atenção Básica, como enfermeiros e técnicos.