

## CONSTRUIR CONFIANÇA COM OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE ATRAVÉS DA EMPATIA

Até mesmo nas melhores circunstâncias, pode existir tensão interpessoal entre o profissional de saúde e o DIM. Isto é essencialmente verdadeiro no início de uma relação, quando os DIM não têm tempo para demonstrar o seu valor. Se os DIM não forem sensíveis à tensão interpessoal, tendem a atingir os seus objectivos demasiado depressa e põem em risco a confiança e a relação.

### OBJECTIVOS DO PROGRAMA

*Construir Confiança com os Profissionais de Saúde Através da Empatia* fornece competências aos DIM de forma a ajudá-los a aumentar o nível de conforto dos profissionais de saúde e colaboradores.

Como resultado, *Construir Confiança com os Profissionais de Saúde Através da Empatia*, ajuda os DIM a ganharem acesso e informação, com mais eficácia, e a responder às necessidades dos profissionais de saúde.

### VISÃO GERAL DO PROGRAMA

*Construir Confiança com os Profissionais de Saúde Através da Empatia* é um módulo de 90 minutos que ensina os DIM a construir uma relação profissional e pessoal eficaz com múltiplos contactos nos consultórios médicos.

O módulo centra-se no desenvolvimento da seguinte competência de comportamento:

- **Relacionar-se com Clientes**  
Construir uma relação eficaz com múltiplos contactos numa organização de saúde ao antecipar e responder às questões e preocupações do profissional de saúde.

### DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO

- **Introdução ao Construir Confiança com o Profissional de Saúde Através da Empatia**  
Estabelece o contexto e define os objectivos de aprendizagem do módulo.

- **O Tempo /Modelo de Tensão**  
Define as condições em que pode ocorrer a tensão interpessoal e corromper a relação entre o profissional de saúde e o DIM.
- **Competências de Recompensa**  
Descreve o processo da mudança da relação para além do ponto onde esta pode interferir com o negócio.
- **Fórmula da Confiança**  
Define os dois elementos comportamentais que influenciam a confiança de um profissional de saúde.
- **A História de Ben Duffy**  
Ilustra e apresenta um processo de três fases para antecipar, demonstrar e compreender as questões e preocupações do profissional de saúde.
- **O Exercício de Ben Duffy**  
Desafia os participantes a prepararem-se para a prática, antecipando as questões e preocupações de um verdadeiro profissional de saúde.
- **Fecho do Módulo**  
*Revê os pontos-chave do módulo e responsabiliza os participantes a comprometerem-se na aplicação das competências chave nas contas reais.*
- **Sustentabilidade**  
*Construir Confiança com o Profissional de Saúde Através da*
- *Empatia* apresenta ferramentas de aplicação, reforço e sustentabilidade que permitem aos participante desenvolverem, aplicarem e manterem competências na função.