

AQUI TEM
humanização



PRÓ-SAÚDE

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

O atendimento humanizado é uma prioridade para nós, da Pró-Saúde.

Aqui, você vai compreender o que é e como acontece o atendimento humanizado em uma unidade de saúde que gerenciamos e, principalmente, quais são os benefícios para os pacientes.

Mas o que é o atendimento humanizado?

Há várias definições, mas nossa experiência nos faz entender o atendimento humanizado como...

... uma ação integral entre pessoas, com efeitos e repercussões positivas entre usuários, profissionais e instituições, traduzida em várias atitudes — desde o tratamento digno e respeitoso, com qualidade, acolhimento e vínculo até o cumprimento dos direitos dos usuários dos serviços de saúde.



Por que a humanização é importante para os profissionais e pacientes?



Facilita o processo de tratamento.



Gera **melhorias** na unidade de saúde.



Garante atendimento adequado às necessidades e prioridades do paciente.



Incentiva o conhecimento dos direitos dos usuários.



Cria espaços **saudáveis,** **confortáveis** e **respeitosos.**



Assegura o cumprimento desses direitos garantidos por lei.

Como a Pró-Saúde realiza a humanização do atendimento nos hospitais sob sua responsabilidade?

A prática da humanização está instituída na Pró-Saúde em seus documentos de Governança Corporativa.

O principal deles é a

Política de Humanização que:



- ♥ Orienta a promoção de um atendimento acolhedor e integral ao usuário.
- ♥ Estimula a gestão participativa e práticas humanizadas em serviços, espaços e nas relações entre as pessoas.
- ♥ Estimula que os ambientes sejam resultado de uma construção coletiva.
- ♥ Atua para que todos os profissionais sejam valorizados.

Por isso, em todos os hospitais que gerenciamos, temos:



Comissão de Humanização:

composta por profissionais de várias áreas. O grupo analisa e propõe melhorias a partir de práticas de humanização tanto para os profissionais, quanto para os pacientes, acompanhantes e visitantes.



Serviço Social: área que atua para mediar as demandas de pacientes e acompanhantes junto ao hospital, sempre em defesa do cumprimento dos direitos das pessoas atendidas.



Serviço de Atendimento ao Cliente/

Usuário: área dedicada a quaisquer manifestações do usuário relativas ao serviço que recebeu — queixas, orientações, elogios e qualquer outro tipo de demanda.

Como perceber a humanização dentro de uma unidade de saúde?



Sinalização interna clara, objetiva e eficiente.



Classificação de risco seguida de orientações para o atendimento.



Esclarecimento de dúvidas do paciente e/ou acompanhante.

Principais informações disponíveis logo na admissão.



Respeito às especificidades do paciente e familiares no cuidado diário hospitalar.



Linha de cuidado deve considerar histórico sociocultural do paciente.



Informação clara e atenciosa sobre todos os procedimentos que serão realizados dentro da unidade (desde os exames, diagnósticos, procedimentos, medicamentos, reabilitação entre outras orientações).



Saiba mais sobre os direitos do paciente nos cuidados com sua saúde acessando o vídeo abaixo:

Clique no play ou escaneie o QR-Code com seu celular para ver no YouTube.

Em um hospital humanizado é importante ter:

- 1 Comissão de Humanização;
- 2 Ouvidoria;
- 3 Conduta de comunicação não-violenta;
- 4 Postura acolhedora;
- 5 Carta dos Direitos dos Usuários; 
- 6 Realização de treinamentos periódicos sobre práticas de humanização junto aos profissionais;
- 7 Implantação de processos de comunicação clara e eficaz entre profissionais e pacientes;
- 8 Implantação de processos capazes de sanar as dúvidas dos pacientes;
- 9 Eventos de humanização no calendário anual;
- 10 Engajamento dos funcionários na prática de humanização.

10

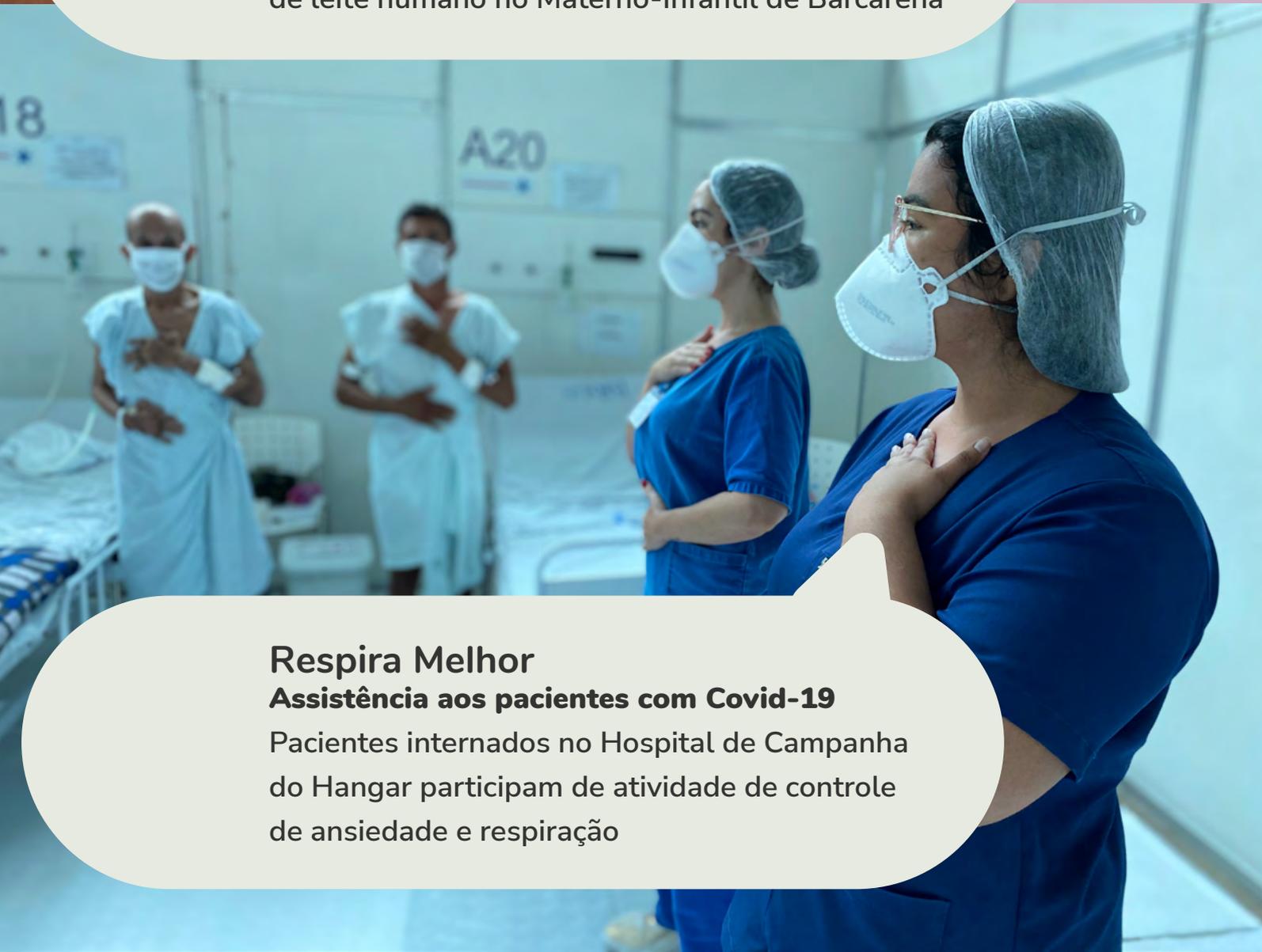
AÇÕES DE DESTAQUE DA PRÓ-SAÚDE

Confira 10 ações de humanização realizadas pela Pró-Saúde nos hospitais gerenciados, envolvendo profissionais, pacientes e acompanhantes.



**Projeto Captação de leite humano
Recém-nascidos que estão nas unidades de
terapia intensiva**

Na pandemia, bebês são recuperados com doação
de leite humano no Materno-Infantil de Barcarena



**Respira Melhor
Assistência aos pacientes com Covid-19**

Pacientes internados no Hospital de Campanha
do Hangar participam de atividade de controle
de ansiedade e respiração



Cartão de Comunicação Alternativa
Assistência aos pacientes com Covid-19
Comunicação alternativa humaniza relação
entre profissionais de saúde e pacientes de UTI



Capacitação de língua de sinais
Colaboradores recebem capacitação de
atendimento em Libras no Hospital Regional
Público da Transamazônica (Altamira-PA)



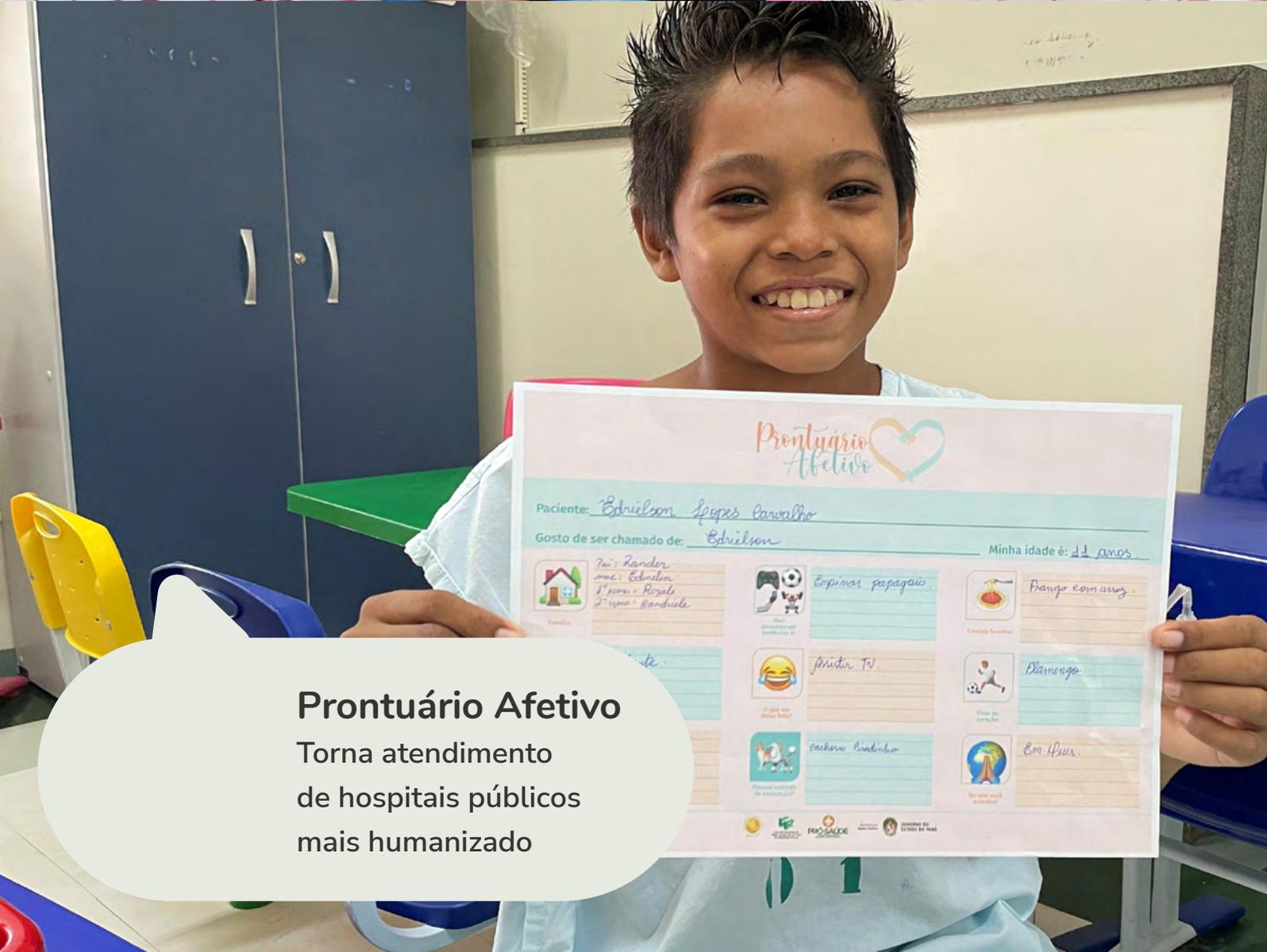
Vidas que Importam
Projeto promove acolhimento dos profissionais da saúde



Pastoral da Saúde
Acolhimento religioso
Paciente recebe visita da Imagem de Nossa Senhora de Nazaré



Ensaio fotográfico
Mães de pacientes oncológicos são homenageadas no Dia das Mães



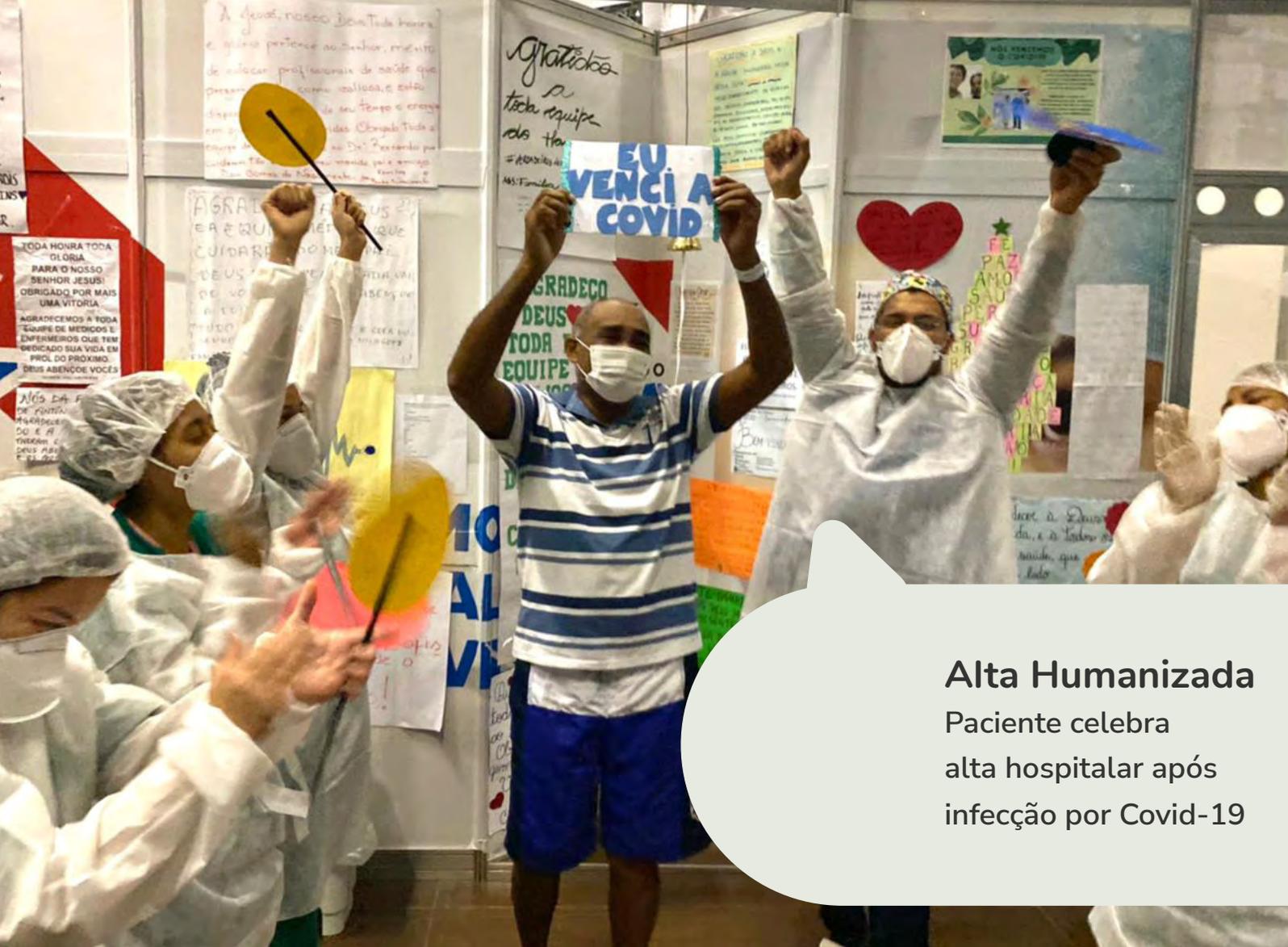
Prontuário Afetivo
Torna atendimento de hospitais públicos mais humanizado

Prontuário Afetivo

Paciente: Edrielson Lopes Carvalho
Gosto de ser chamado de: Edrielson Minha idade é: 11 anos

 Pai: <u>Rander</u> Mãe: <u>Ednelia</u> Irmão: <u>Royale</u> Irmã: <u>Randule</u>	 <u>Expirar papagaio</u>	 <u>Frango com arroz</u>
 <u>Primito TV</u>	 <u>Chamar Lindinho</u>	 <u>Flamengo</u>
 <u>Com Fluor</u>	 <u>Flamengo</u>	 <u>Com Fluor</u>

GOV. DO RIO GRANDE DO NORTE | GOV. DO PIAUÍ | GOV. DE PERNAMBUCO | GOV. DE SÃO PAULO | GOV. DO RIO DE JANEIRO | GOV. DO ESPÍRITO SANTO | GOV. DO PARANÁ | GOV. DO MATO GROSSO DO SUL | GOV. DO MATO GROSSO | GOV. DE GOIÁS | GOV. DE CEARÁ | GOV. DO CEARÁ | GOV. DO ACRE | GOV. DO AMAPÁ | GOV. DO AMAPÁ | GOV. DO ACRE



Alta Humanizada
Paciente celebra
alta hospitalar após
infecção por Covid-19



Visita virtual dos avós
Avós visitam virtualmente netos
internados na UTI Neonatal

BÔNUS

Adolescente internado realiza sonho de visitar museu



A Pró-Saúde é pioneira na gestão de serviços de saúde e administração hospitalar, há **mais de 50 anos**. Seu trabalho de inteligência visa a promoção da qualidade, humanização e sustentabilidade. Com 16 mil colaboradores e mais de um milhão de pacientes atendidos por mês, é uma das maiores do mercado em que atua no Brasil.





WWW.PROSAUDE.ORG.BR

