 HUGO HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS	DIRETORIA GERAL		
	POLÍTICA		
	HUMANIZAÇÃO		
	POL.DGE.002	Revisão: 00	Vigência: 13/01/2025

1. OBJETIVO

Promover ambiente hospitalar acolhedor e terapêutico, através do desenvolvimento de práticas gerenciais e assistenciais, sob a perspectiva da Política Nacional de Humanização.

2. DEFINIÇÕES

Política Nacional de Humanização – política vinculada a Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, que a disseminação prática dos princípios do SUS (transversalidade, indissociabilidade entre a atenção e gestão, protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos), buscando mudanças no gerenciamento e cuidado em saúde com a participação de trabalhadores, usuários e gestores do serviço de saúde.

Humanizar - assegurar uma comunicação com um olhar mais empático pelo outro (HUMANIZA SAÚDE, 2015).

3. SIGLAS

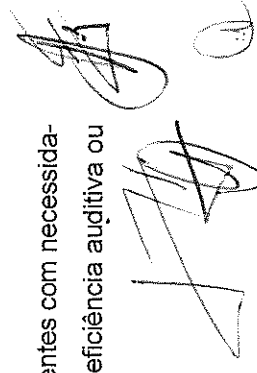
HUGO - Hospital de Urgências de Goiás.


4. APLICAÇÃO

Todos os setores do HUGO.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

- a) Considerar primordialmente os interesses da instituição na prestação de serviços de qualidade e excelência por meio da prática e confiança na política estabelecida;
- b) Disseminar os princípios da PNH em busca do aprimoramento ao atendimento humanizado;
- c) Promover comunicação com os usuários e profissionais do hospital;
- d) Garantir acesso a bens e serviços para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde;
- e) Promover o acesso e o acolhimento adequado, sem discriminação, de pacientes com necessidades especiais (deficiência física, deficiência intelectual, deficiência visual, deficiência auditiva ou múltipla);



 HUGO HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS	DIRETORIA GERAL		
	POLÍTICA		
	HUMANIZAÇÃO		
POL_DGE.002	Revisão: 00	Vigência: 13/01/2025	

- f)** Promover o acesso e acolhimento seguro dos pacientes idosos, gestantes, crianças, contemplando suas necessidades;
- g)** Implantar e monitorar protocolo de identificação incluindo opção do paciente ser tratado por seu nome social, se desejável;
- h)** Realizar acolhimento e avaliação com classificação de risco, tendo como prioridade o atendimento quanto ao grau de gravidade da doença e não por ordem de chegada dos pacientes;
- i)** Promover ambiente hospitalar terapêutico;
- j)** Permitir a expressão religiosa;
- k)** Promover ação de educação em saúde;
- l)** Promover a educação e capacitação dos colaboradores.

6. TAREFAS CRÍTICAS

Elaboração/validação de instrumentos implicados: formulários, POP, Protocolo, Norma, entre outros

Acesso e Acolhimento: Protocolo de Classificação de Risco; Protocolo de acolhimento multiprofissional; ambientação para garantia de acesso, bem como desenvolvimento de estratégias para inclusão de portadores de necessidades especiais (rampa, sinalização em braille, piso deficiente visual; linguagem de sinais); Espaço Beleza;


Realizar monitoramento do tempo para atendimento (tempo decorrido entre a realização do cadastro até a classificação de risco e tempo decorrido entre a classificação de risco e atendimento médico);

Desenvolvimento de Estratégico de ações para Comunicação com usuário: Ouvidoria SUS; Serviço de Atendimento ao Cliente e canal de integridade;

Pesquisa de Satisfação e Instrumento para informações de pacientes, acompanhantes e visitantes;

Desenvolvimento de Estratégico de ações para Comunicação com os trabalhadores: Ouvidoria e canal de integridade;



 HUGO HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS	DIRETORIA GERAL		
	POLÍTICA		
	HUMANIZAÇÃO		
POLDGE.002	Revisão: 00	Vigência: 13/01/2025	

Rever processo de trabalho e comportamentos para contemplar ambiente de trabalho adequado (Diminuir ruídos, temperatura, manter adequada higienização e servir alimentação);

Inclusão do tema de humanização nas ações da política de humanização da saúde na unidade e realização das capacitações sistemáticas necessárias a adoção da política de humanização por todos os colaboradores;

Realização de ações educativas, considerando as campanhas preconizadas pelo ministério (hanseniose, tuberculose, doação de órgãos, outubro rosa, novembro azul, entres outros).

Manter e/ou promover espaço ecumênico e capela espaço religioso;

Manter e/ou promover ações de voluntariados: Contadores de Histórias, etc;

Realização da visita multidisciplinar para discussão do plano terapêutico;

Divulgar com regularidade orientação ao paciente, visitante e acompanhante.

7. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 561-571, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde, **Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

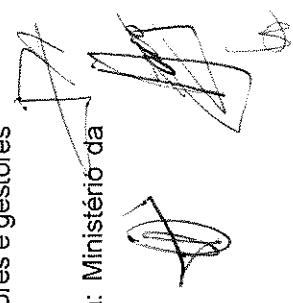
_____. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: <http://www.conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/AF_Carta_Usuarios_Saude_site.pdf>. Acesso em: 12 Jan. 2023.


_____. Ministério da Saúde. **Humaniza Saúde – Política de Humanização da Assistência à Saúde – PHAS**. Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, 2005. Disponível em: <<http://www.humanizasaude.rs.gov.br/site/artigos/manual/>>. Acesso em 12 Jan. 2023.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **A construção do SUS: histórias da Reforma Sanitária e do Processo Participativo / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa**. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

_____. Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Política Nacional de Humanização**: documento base para trabalhadores e gestores do SUS. Brasília, 2008, p. 128.

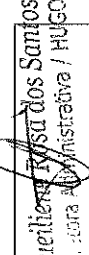
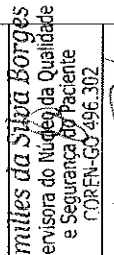
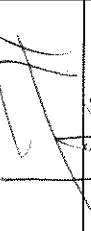
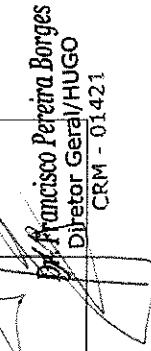
_____. Ministério da Saúde, **Política Nacional de Humanização - PNH**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.



 HUGO HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS	DIRETORIA GERAL		
	POLÍTICA		
	HUMANIZAÇÃO		
POL.DGE.002	Revisão: 00	Vigência: 13/01/2025	

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**: Clínica ampliada e compartilhada, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clinica ampliada compartilhada.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clinica_ampliada_compartilhada.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2023.

7. CONTROLE DO DOCUMENTO

Elaboração:	Queilene Rosa dos Santos Diretora Administrativa	13/01/2023	 Queilene Rosa dos Santos Diretora Administrativa / HUGO
Revisão:	Tamilles da Silva Borges Coordenadora NQSP	13/01/2023	 Tamilles da Silva Borges Supervisora do Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente COREN-GO 496.302
Validação:	Luís Henrique Gabriel Diretor Técnico	13/01/2023	
Aprovação:	Francisco Pereira Borges Diretor Geral	13/01/2023	 Dr. Francisco Pereira Borges Diretor Geral/HUGO CRM - 01421