

CONTATOS:

Escola GHC
(51) 3357-2800

Gerência de Gestão de Pessoas
(51) 3255-1755

Gerência de Participação Social e Diversidade
(51) 3255-1759

Ouvidoria
(51) 3357-2099 ou 2624
0800 642 1300



HumanizaGHC

Caderno base

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
ESCOLA GHC



HumanizaGHC

Caderno base
Programa de Humanização do GHC

Distribuição e informações

Escola GHC
Gerência de Ensino e Pesquisa
Grupo Hospitalar Conceição
Av. Francisco Trein, 326 - Cristo Redentor CEP: 91350-200 - Porto Alegre - RS
(51) 3357-2800

1ª Edição - 2024
publicação online e impressa

Hospital Nossa Senhora da Conceição
Porto Alegre
2024

Diretoria do GHC

Diretor-Presidente

Gilberto Barichello

Diretor Administrativo e Financeiro

João Constantino Pavani Motta

Diretor de Atenção à Saúde

Luís Antônio Benvegnú

Diretora de Inovação, Gestão do Trabalho e Educação

Quelen Tanize Alves da Silva

Elaboração e Organização

Leonita de Carvalho - Escola GHC

Livia Ramalho Arsego - Escola GHC

Ana Lúcia da Costa Maciel - Gerência de Atenção Primária à Saúde

Aline Zeller Branchi - Escola GHC

Diagramação

Livia Ramalho Arsego - Escola GHC

Revisão Final

Aline Zeller Branchi - Escola GHC

Colaboração

Ângela Gomes - Gerência de Participação Social e Diversidade

Carine Tellier - Gestão do Trabalho, Educação e Desenvolvimento/GGP

Edenilson Bomfim - Gerente de Ensino e Pesquisa - Escola GHC

Eduardo Russomano - Gerente de Participação Social e Diversidade

Jonas Luís Ribeiro - Ouvidoria

Lisiane Vieira dos Santos - Gerência de Gestão de Pessoas

Maikon Leiria - Gestão do Trabalho, Educação e Desenvolvimento/GGP

Márcio Neres dos Santos - Gerência de Administração (HCR)

Paulo Cesar Machado - Gerência de Participação Social e Diversidade

Rafael Henrique Flores Ribeiro - Residência em Gestão em Saúde - Escola GHC (residente)

Thiago Souza de Freitas - Gestão do Trabalho, Educação e Desenvolvimento/GGP

G892h

Grupo Hospitalar Conceição. Gerência de Ensino e Pesquisa.

Humaniza GHC: caderno base: Programa de Humanização do GHC / organização de Leonita de Carvalho, Livia Ramalho Arsego, Ana Lúcia da Costa Maciel e Aline Zeller Branchi. – Porto Alegre: Hospital Nossa Senhora da Conceição, 2024.
36 p.

ISBN 978-65-87505-33-6

1. Sistema Único de Saúde. 2. Humanização. 3. Acolhimento.
4. Saúde Pública. I. Carvalho, Leonita de, Org. II. Arsego, Livia Ramalho, Org. III. Maciel, Ana Lúcia da Costa, Org. IV. Branchi, Aline Zeller, Org. V. Título.

CDU 614(81)

Catálogo elaborado por Luciane Berto Benedetti - CRB10/1458

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE	7
3. POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO NO SUS	11
4. GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO	13
5. HUMANIZA GHC	19
6. POLÍTICAS AFIRMATIVAS NO GHC	23
7. ACOLHIMENTO ÀS PESSOAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DO GHC	27
8. SAIBA MAIS	33

APRESENTAÇÃO

Boas-vindas!

Esta é a cartilha dedicada à Humanização e Acolhimento no Grupo Hospitalar Conceição (GHC)!

Aqui, você encontrará informações valiosas sobre a implementação da Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS no GHC, reforçando o compromisso com a humanização em todas as nossas ações e processos de cuidado.

A PNH - HumanizaSUS opera com o princípio da transversalidade, utilizando ferramentas e dispositivos para fortalecer as redes de relacionamento, vínculos e corresponsabilização entre todos os envolvidos no cuidado!

Essa Política direciona estratégias e métodos para integrar ações, conhecimentos, práticas e indivíduos, potencializando a garantia de um atendimento integral, resolutivo e humanizado.

A criação deste material surgiu da necessidade de fornecer um instrumento de apoio aos trabalhadores que atuam nas diversas equipes do GHC, visando qualificar, cada dia mais, o atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Este material servirá como referência contínua para as práticas diárias de atendimento.

Iniciativas e dispositivos de Humanização pelas vozes do GHC

Ao longo deste caderno, você poderá ler os depoimentos de colegas que atuam no dia a dia da nossa instituição sobre as temáticas trabalhadas.

As falas estarão sinalizadas nos balões. Boa leitura!

“Acolhimento humanizado é estar em desacordo com qualquer ato discriminatório, seja por ação ou omissão. Tratar as pessoas com equidade, proatividade e empatia. Escutar e atender as demandas dos usuários, pois há particularidades a ponto de precisar agir em certos casos com discricionariedade. Por conseguinte, visando ao bem psicossocial dos usuários que estão fragilizados nesse momento de acolhimento.”

Itamar M. S. Furtado - Vigia do HNSC

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS

O que é?

SUS
é o nosso sistema
de saúde!

O SUS é um conjunto de políticas, programas, serviços e ações que interagem para um fim comum.

Seu objetivo é prestar assistência à população, baseado no modelo da promoção, proteção e recuperação da saúde.

A idealização do SUS surge a partir da inquietação dos movimentos sociais, de trabalhadores em saúde e intelectuais, que propuseram uma Reforma Sanitária no Brasil.

O movimento pela Reforma Sanitária teve seu ápice na 8ª Conferência Nacional de Saúde, a primeira conferência a contar com a participação popular, e deixou como legado os princípios e as diretrizes que conhecemos hoje.

Desse modo, o SUS constitui-se como uma formulação política e organizacional para o reordenamento dos serviços e ações de saúde, inscrito na Constituição de 1988 e, posteriormente, definido pelas leis complementares.

Sistema Único porque segue a mesma doutrina e os mesmos princípios organizativos em todo o território nacional, sob a responsabilidade das três esferas autônomas de governo: federal, estadual e municipal.

Princípios do SUS

Baseado nos preceitos constitucionais, a construção do SUS norteia-se pelos seguintes princípios doutrinários:

- Universalidade, que é a garantia de atenção à saúde a todo e qualquer cidadão;
- Equidade, que assegura ações e serviços de todos os níveis de acordo com a complexidade que cada caso requeira; e
- Integralidade, que reconhece que cada pessoa requer cuidado em diferentes níveis e necessidades, considerando os determinantes sociais em saúde (DSS).



para saber mais acesse o vídeo:
"Políticas de Saúde no Brasil - um século de luta pelo direito à saúde" do Ministério da Saúde e OPAS.

pelo QR Code ou link:
<https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/documentario-politicas-saude-brasil>

DSS são características socioeconômicas, culturais e ambientais de uma sociedade que influenciam as condições de vida e trabalho de todos os seus integrantes (habitação, renda, saneamento, educação, comunidade, estilos de vida individuais, entre outras).

Diretrizes do SUS

As diretrizes organizativas devem constituir-se em objetivos estratégicos que garantam o modelo de atenção à saúde desejado para o SUS: descentralização, regionalização, hierarquização, resolutividade e participação social.

A Política de Humanização e Acolhimento, que veremos a seguir, é uma das políticas que busca assegurar tais princípios e diretrizes.

"Humanização é dar atenção e escuta atenta à história que cada pessoa tem para contar, com tempo de qualidade e com o saber profissional atualizado. Cada encontro é uma oportunidade de aprofundar vínculo e resolver as necessidades dos usuários."

Ana Celina de Souza - Enfermeira - US Jardim Itu - GAPS

"Na UPA Moacyr Scliar estamos sempre aprimorando nossos fluxos e rotinas para proporcionar um atendimento acolhedor e humanizado para o paciente idoso. Mesmo diante da superlotação, os pacientes idosos podem permanecer acompanhados, durante a consulta e demais procedimentos solicitados na unidade. A equipe sempre busca acolher da melhor forma as demandas dos familiares que desejam permanecer como acompanhantes de pacientes idosos em observação."

Simone Gomes Costa - Assistente Social - UPA

POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO NO SUS

A Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS é uma iniciativa, estabelecida em 2003, e busca fortalecer os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

A humanização envolve a valorização de todos os envolvidos no processo de cuidados de saúde.

Os valores fundamentais da PNH incluem:

- a autonomia e o protagonismo das pessoas;
- a corresponsabilidade entre todos os envolvidos;
- os laços solidários; e
- a participação coletiva na gestão da saúde.

Entre suas diretrizes, destaca-se o acolhimento, que visa estabelecer vínculos entre usuários e serviços de saúde, proporcionando atendimento eficaz e adaptando os serviços às necessidades individuais.

O **Acolhimento** é uma prática que deve permear todos os encontros nos serviços de saúde, não está restrito a um local ou horário específico, nem é responsabilidade de um único profissional. Ele transforma a relação entre profissionais de saúde e usuários, baseando-se no compromisso com a responsabilidade e o vínculo.

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

O HumanizaSUS fundamenta-se no cotidiano do SUS, como um modo de fazer que fortalece o cuidado em saúde e os vínculos estabelecidos nessa interação. Assim, não é apenas uma política, mas, sim, uma abordagem construída com base em possibilidades reais nos ambientes de saúde.

Por reconhecer a importância dos processos de humanização e acolhimento em saúde, o GHC estabelece o HumanizaGHC, como programa institucional transversal, que busca disseminar tecnologias e práticas humanizadas em todos os níveis de atenção à saúde, na gestão e nos processos educativos, contribuindo para um sistema de saúde mais eficiente e acolhedor.



O HumanizaGHC tem como objetivo ser multiplicador de práticas de cuidado humanizadas, acolhedoras, inclusivas e participativas, promovendo saúde e bem-estar aos usuários e aos trabalhadores do Grupo Hospitalar Conceição.

Missão

Oferecer atenção em saúde 100% SUS, integral e universal, promovendo ensino, pesquisa e inovação, gestão eficiente e participativa.

Visão

Ser uma instituição pública reconhecida pela excelência no cuidado, formação, pesquisa e inovação e pelo compromisso ético e político com o direito à saúde.

Valores

Compromisso com as pessoas; democracia; transparência; participação; diversidade; ciência; inovação; formação; ética; universalidade; integralidade; equidade; sustentabilidade; responsabilidade; solidariedade; valorização do trabalho e do trabalhador.

O denominado Grupo Hospitalar Conceição - GHC é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Saúde. É grande referência para a rede de saúde pública, com seu atendimento 100% SUS, universal e gratuito, de portas abertas, para a garantia do direito à saúde da população.

Sua **Diretoria** é composta pela Presidência, pela Diretoria Administrativa e Financeira, pela Diretoria de Inovação, Gestão do Trabalho e Educação e pela Diretoria de Atenção à Saúde.

Dentre os equipamentos de saúde, estão diversas unidades e serviços:

- **Hospital Conceição:** hospital geral para atendimento de especialidades básicas e de alta complexidade, por meio de atenção ambulatorial, internação e emergência. Informações: 3357-2000.
- **Hospital Criança Conceição:** hospital geral pediátrico para atendimento de especialidades básicas e de alta complexidade, por meio de atenção ambulatorial, internação e emergência. Referência para o atendimento às crianças com câncer e doenças do sangue, como leucemia e anemia falciforme. Informações: 3357-2000.
- **Hospital Cristo Redentor:** pronto atendimento a politraumatizados (adulto e pediátrico), referência também para queimados, cirurgia plástica reparadora, cirurgia bucomaxilofacial, neurocirurgia, reabilitação e para o atendimento às mulheres em situação de violência (Re-Human). Informações: 3357-4100.
- **Hospital Fêmeina:** referência para atendimento à saúde da mulher, referência para pré-natal e parto, inclusive de alto risco, e para atenção às doenças femininas graves. Informações: 3314-5200.
- **Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Moacyr Scliar:** referência para urgências de complexidades intermediárias, oferecendo atendimentos nas áreas clínica, de cirurgia geral e de odontologia. Informações: 3368-1629.
- **Unidades de Atenção Primária à Saúde (APS):** o GHC conta com 12 postos de saúde, com equipes de saúde da família e atendimento multidisciplinar, além do Consultório na Rua. Informações: 3255-1745.
- **Centros de Atenção Psicossocial (CAPS):** o GHC conta com 3 centros de atenção psicossocial. Informações: 3255-1745.
 - CAPSi - atendimento às crianças e adolescentes com transtornos mentais moderados e graves.
 - CAPS II - atendimento ao adulto com transtornos mentais moderados a graves
 - CAPS AD III - atendimento específico às pessoas com necessidades decorrentes de uso de álcool, crack e outras drogas.
- **Escola GHC:** unidade de educação permanente e formação profissional e tecnológica. Oferta atividades contínuas aos seus trabalhadores e para a população em geral, como cursos de nível técnico, de nível superior (graduação), de pós-graduação (especialização, residências multiprofissionais e mestrado), além de ser referência para pesquisas e inovação. Informações: 3357-2800.

Além das unidades mencionadas, uma ampla rede de equipes atua, junto à Diretoria do GHC, para a garantia do bom andamento dos serviços e das boas práticas de gestão, dentre as quais, estão: conselhos, comitês, assessorias, gerências e coordenadorias da **Holding**, que atendem às unidades do GHC.

- Assessoria Jurídica
- Comissão Intra-Hospitalar para Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes - CIHDOIT
- Comunicação Social
- Corregedoria
- Gerência de Auditoria Interna
- Gerência de Engenharia e Manutenção
- Gerência de Ensino e Pesquisa - Escola GHC
- Gerência de Gestão de Pessoas
- Gerência de Governança, Riscos e Conformidade
- Gerência de Licitações
- Gerência de Participação Social e Diversidade
- Gerência de Projetos
- Gerência de Suprimentos
- Gerência de Tecnologia da Informação
- Gerência Financeira
- Ouvidoria Geral

"Cuidar de mulheres em tratamento por um câncer não se resume apenas a procedimentos de saúde. Envolve acolhimento, empatia e suporte às suas necessidades. Todos os dias, passam por nós mulheres corajosas, enfrentando seus medos e buscando confiança no seu tratamento. Com um atendimento humanizado, é possível oferecer além de tratamento, um momento que a mesma possa colocar suas dúvidas e preocupações fazendo com que este seja um momento peculiar"

Giovana Paggiarin Skonieski - Enfermeira
Ambulatório Mastologia/Ginecologia - HNSC

"A assistência humanizada na obstetrícia começa pelo respeito ao processo fisiológico, considerando influências sociais e culturais, proporcionando suporte físico e emocional, respeitando os direitos da pessoa que gesta e incentivando seu protagonismo."

Victor Matheus Santos da Silva - Residente R2 da Enfermagem Obstétrica
Residência Multiprofissional - GHC



para saber mais, acesse nossa página
pelo QR Code acima ou pelo link:
www.ghc.com.br

“(…) Quando uma pessoa é bem acolhida, ela sente vontade de retornar mais vezes. Então percebemos que acolher e buscar a humanização do atendimento faz com que a experiência do candidato à doação de sangue seja convertida em motivação para esse gesto tão importante. (...) As doações de sangue regulares são fundamentais para garantir os estoques, uma vez que não há substituto para o sangue, a não ser através de doações. (...), implantamos a ferramenta de comunicação online, através do whatsapp, para dirimir dúvidas e também para agradecer aos doadores que fazem a ação de salvar vidas. Essa medida tem sido extremamente importante para informar e educar os voluntários sobre a importância da doação como um ato seguro e de amor ao próximo, além de atrair e fidelizar os mesmos.”

Andrea Porcher Alves - Enfermeira
Banco de Sangue - HNSC



para saber mais, acesse o
Código de Ética e Conduta do
GHC pelo QR Code



HUMANIZA GHC!

Reafirmando o compromisso do GHC com o SUS, com seus usuários, seus trabalhadores e com o fortalecimento da Política Nacional de Humanização, o programa **HumanizaGHC** representa um conjunto de ações educativas, sociais, culturais, científicas e tecnológicas de grande importância para promover atividades integradas, garantindo um atendimento humanizado e aprimorando o sistema de informações e comunicação da instituição.

Como uma instituição totalmente integrada ao SUS, estamos de portas abertas para todos, sem qualquer forma de discriminação. Portanto, reconhecemos a importância de investir na educação permanente dos trabalhadores do GHC, para que possam desenvolver suas ações e os cuidados em saúde baseando-se nos princípios do **Código de Ética e Conduta do GHC**, em conformidade aos valores e princípios do SUS.

A compreensão desse conjunto de valores é essencial para embasar a formulação de políticas e programas destinados a combater as desigualdades, especialmente na área da saúde, onde buscamos construir um SUS acessível e comprometido com a integralidade dos cuidados.

Dessa forma, os profissionais estarão mais preparados para lidar com diversas situações, refletindo positivamente na imagem da organização à qual pertencem e à rede pública de saúde que integram.

O GHC reconhece que as pessoas são diversos e nossas políticas devem considerar todas as diferenças entre eles.

A Humanização perpassa tanto as formas de organização dos processos de trabalho entre os trabalhadores e os usuários dos serviços, assim como entre os trabalhadores e equipes.

Para tanto, a promoção de espaços democráticos para reflexão sobre o processo de trabalho em saúde e para a tomada de decisão nesses processos está diretamente ligada à valorização do trabalho e dos profissionais da saúde.

Colegiados de Gestão

Os colegiados de gestão são espaços periódicos de discussão de equipes para planejar, acompanhar, analisar e avaliar os processos de trabalho (modos de produzir saúde), dialogar sobre os conflitos, socializar as informações, pensar e redefinir fluxos e rotinas do setor, debater sobre infraestrutura e propor investimentos.

Os colegiados são, também, espaços para educação permanente que envolvem todos os atores no cuidado em saúde. Portanto, é necessário garantir uma representação equitativa de todos os turnos e áreas profissionais.

Faça parte deste espaço!!!

Humanização em saúde
é cuidar de quem cuida

" O Plano Nacional de Redução de Filas norteou a forma de conduzir as demandas reprimidas dos procedimentos cirúrgicos, possibilitando, à equipe do Núcleo Interno de Regulação/EGA do HCR, uma experiência muito gratificante, pois ao realizarmos o contato com os usuários, estes ficam extremamente felizes, visto que chegou o momento tão esperado do ato cirúrgico. Em cada ligação uma emoção, muitas histórias e trocas..."

Camila Pinheiro - Enfermeira - Núcleo Interno de Regulação - HCR

"Precisamos envolver mais os nossos trabalhadores nas tomadas de decisões, de forma a criar uma responsabilidade maior dentro das nossas diretrizes. O nosso colegiado é muito importante, principalmente, para construir e manter um ambiente de trabalho organizado que incentiva nós, os colaboradores, a agirmos tecnicamente como facilitadores na criação de alternativas e ações, para facilitar o serviço prestado na saúde.

Nosso espaço, auditório Jahyr Boeira, é amplo, arejado e confortável para que possamos, de maneira ordenada, cumprir nossos objetivos de discussão de melhoria do trabalho na saúde do SUS, e de forma democrática, visando à participação de todos que envolvem o nosso processo na higienização."

Maria Isabel Araújo - Auxiliar de Higienização - HNSC

POLÍTICAS AFIRMATIVAS NO GHC

“Fortalecer o SUS através da Política de Humanização também se faz com diversidade, representatividade e o enfrentamento de todas as formas de discriminação nos espaços de saúde. As ações afirmativas são estratégias fundamentais para garantir o princípio de equidade e contribuir para uma participação e inserção de trabalhadoras/es no SUS de modo plural, amplo e democrático.”

Carine Fernandes - Assistente Social
Preceptora da Residência Multiprofissional do GHC

“A referência da Gestão do Trabalho/Gerência de Gestão de Pessoas (GGP) atua junto às equipes para qualificação das práticas de gestão e planejamento, avaliação de desenvolvimento, formação e qualificação dos mesmos, e mediação de conflitos nas relações de trabalho em saúde. As orientações pelas referências têm como base as normas e políticas institucionais. Todo acolhimento é protegido, pois o sigilo é inerente ao processo de trabalho da GTED. Contamos com plantões de escuta para trabalhadores e gestores (...)

Maikon Leiria - Técnico em Educação
Gestão do Trabalho, Educação e Desenvolvimento - GGP

O GHC se preocupa em garantir igualdade e equidade para todos, independentemente de raça, gênero ou acessibilidade, levando em conta todas as formas de diversidade, como raça, etnia, idade e orientação sexual, em conformidade às políticas afirmativas brasileiras.

Você sabia que, no Brasil, existem Políticas de Saúde para populações específicas? Abaixo, conheça três delas:

- Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transsexuais: destaca a importância da inclusão da identidade de gênero e orientação sexual no SUS, promovendo uma atenção à saúde livre de qualquer discriminação e, consequentemente, uma sociedade mais justa.
- Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência: coloca a responsabilidade direta do SUS sobre os cuidados dispensados à população PCD e a necessidade de assegurar acesso, em todos os níveis do sistema, de ações básicas às de maior complexidade, incluído as de reabilitação.
- A Política Nacional de Saúde Integral da População Negra visa combater as desigualdades em saúde e promover a saúde da população negra de forma integral. Reconhece que as iniquidades em saúde resultam de processos socioeconômicos e culturais injustos, especialmente o racismo, que contribuem para a morbimortalidade das populações negras brasileiras.

Reconhecendo a pluralidade dos usuários do SUS, o GHC estabeleceu Comissões Especiais para desenvolver políticas e ações afirmativas que consideram as diferenças e os processos inclusivos.

Vinculadas à Gerência de Participação Social e Diversidade, estão três comissões especiais: **Cegênero**, **Ceppam** e **Ceppir**, que são grupos dedicados a promover debates e pesquisas sobre essas temáticas inclusivas dentro da instituição.

Vinculada à Gerência de Gestão de Pessoas, está a **Comissão de Heteroidentificação do GHC**, atuando na área das contratações dos profissionais do GHC.

As Comissões desenvolvem suas ações na área de políticas afirmativas, de inclusão social e de respeito à diversidade. Desse modo, realizam processos educativos, visando reflexões e mudanças de padrões históricos de segregação e intolerâncias, fomentam o respeito e a garantia dos direitos humanos, qualificando, constantemente, as práticas em saúde pública.



Comissões Especiais do GHC:

CEGÊNERO – Promoção da Igualdade de Gênero:

Esta comissão busca garantir a igualdade e equidade de gênero, considerando diversas expressões e diversidades, como raça, classe social, faixa etária, orientação sexual e identidade de gênero. Ela trabalha em conjunto com outras comissões, para reduzir desigualdades e garantir um ambiente respeitoso e inclusivo para todos.

CEPPAM – Promoção da Acessibilidade e Mobilidade:

Esta comissão propõe políticas que promovam a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes, idosos e obesos. Ela acompanha a inclusão dessas pessoas no GHC desde seu ingresso até a adaptação das instalações para garantir acessibilidade.

CEPPIR – Promoção da Igualdade Racial:

Esta comissão conscientiza sobre as condições político-sociais da população afro-brasileira, visando à inclusão e igualdade social. Suas ações são respaldadas pelas diretrizes do SUS e outras políticas nacionais que promovem a igualdade racial.

Comissão Especial de Heteroidentificação:

Criada em 2018, esta comissão zela pelo cumprimento da Lei nº 12.990/2014 e da Instrução Normativa MGI Nº 23, de 25 de julho de 2023, objetivando a inclusão das pessoas pretas e pardas, em observância à diversidade étnico-racial, dotada de competência deliberativa para averiguação de autodeclaração de candidatos, garantindo a reserva de vagas destinadas a pretos(as) e pardos(as).

ACOLHIMENTO ÀS PESSOAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DO GHC

Para a promoção da humanização e do bom acolhimento aos usuários do GHC, observe as seguintes condutas:

1. Acolhimento Humanizado

Receba os usuários e seus acompanhantes com profissionalismo, dedicação, cordialidade, presteza e respeito.

2. Atendimento Preferencial

Assegure atendimento prioritário, conforme a lei e os princípios do SUS.

3. Comunicação com Superiores

Se encontrar dificuldades no atendimento ou identificar erros, solicite a presença de seu superior ou referência técnica para orientação.

4. Seguir Orientações dos Profissionais de Saúde

Cumpra as prescrições e orientações dos profissionais de saúde, garantindo a segurança do paciente.

5. Respeito à Diversidade

Respeite opiniões, culturas, religiões e todas as formas de diferença, desde que dentro da lei e sem comprometer suas responsabilidades profissionais.

6. Sigilo Profissional

Mantenha sigilo e confidencialidade mesmo após o término das suas funções, conforme previsto no Código de Ética e Conduta.

7. Registro de Eventos Adversos

Registre e comunique eventos que possam causar danos à saúde ou representar risco à segurança do paciente.

8. Resolução de Reclamações

Atenda às reclamações dos usuários e acompanhantes, fornecendo explicações objetivas, cordiais e orientando sobre o serviço de Ouvidoria.

“A Rede de Assistência Humanizada às Mulheres em Situação de Violência do Grupo Hospitalar Conceição (RE-HUMAM) foi inaugurada em março de 2024, atuando na articulação de uma rede interna ao GHC, com o objetivo de fortalecer as práticas humanizadas em todos os níveis de atenção às mulheres e pessoas que se identificam com gênero feminino em situação de violência. Tem como espaço físico a Sala Elza Soares, no Hospital Cristo Redentor, principal porta de entrada de violências físicas no GHC, e dedica-se a prestar atendimento de forma humanizada, em um ambiente acolhedor, seguro e sem exposição às mulheres em situação de violência. Conta com equipe multiprofissional exclusivamente composta por mulheres, buscando garantir apoio psicológico e social, para que estas mulheres se fortaleçam e consigam romper com os ciclos de violência, compreendendo a saúde em seu conceito ampliado. É ofertado, também por este serviço, apoio e capacitação às equipes assistenciais, buscando promover o atendimento humanizado em todos os espaços do GHC.”

Jéssica Silva - Assistente Social - RE-HUMAM

A Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual do GHC está vigente desde 1º de dezembro de 2023. Os principais objetivos estão pautados em prevenir, enfrentar e intervir em condutas de assédio moral, assédio sexual e discriminação no ambiente de trabalho.

para saber mais, acesse o
documento da Política
pelo Qr Code:



Atendimento preferencial

ATENDIMENTO PREFERENCIAL
PRIORITÁRIO PARA:



"Na Central de Leitos, desenvolvemos o atendimento humanizado e acolhedor, sem distinção de cor, raça ou aparência e juntamente às diretrizes da assistência do Hospital Fêmina, sempre com objetivo de melhorar. Isso é importante para mim, por toda a sensibilidade e vulnerabilidade que vivenciam os pacientes e os familiares que procuram nossos serviços."

Annelise Fogaça Silveira - Auxiliar Administrativa - Central de Leitos - HFE

As legislações de atendimento preferencial dispõem que pessoas com deficiência, idosos, obesos, pessoas com fibromialgia, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo devem ter prioridade de atendimento. O atendimento preferencial também consta regulamentado em outras normativas, como:

- **Lei Federal 10.048, de novembro de 2000:** dispõe sobre a prioridade de atendimento.
- **Estatuto da Pessoa com Deficiência:** Lei nº 13.146/15 - Art. 9º, que trata do atendimento prioritário às pessoas com deficiência. § 2º Nos serviços de emergência públicos e privados, a prioridade conferida por esta Lei é condicionada aos protocolos de atendimento médico.
- **Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista:** Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, que institui que a pessoa com TEA é considerada pessoa com deficiência para todos os efeitos legais. O Decreto Federal nº 8.368, de 02/12/2014, regulamenta a mesma. No Estado do Rio Grande do Sul, a Lei 15.322 de 25/09/2019 institui a **Política de Atendimento Integrado à Pessoa com TEA**.
- **Estatuto do Idoso:** Lei nº 10.741/03; Lei nº 13.466/17, que altera os artigos 3º, 15 e 71, quanto à prioridade de atendimento para idosos maiores de 80 anos.
- **Lei Municipal nº 12.711/2020 e Lei Estadual nº 15.606/2021,** que dispõem sobre o atendimento preferencial para pessoas com fibromialgia.

"O HCC implementou um fluxo de atendimento prioritário na emergência para pacientes PcDs, respeitando a classificação risco. O fluxograma ficou maravilhoso, devido à prioridade que é oferecida aos nossos pacientes que precisam de atenção especial. Melhorou muito em relação à humanização no atendimento dessas crianças, assim, elas conseguem ser direcionadas com mais agilidade e cuidado que realmente necessitam, minimizando o desconforto pela espera. Ter empatia é analisar e saber que realidades diferentes exigem olhares diferentes."

Mônica de Souza - Técnica de Enfermagem - Emergência - HCC

Cadastramento

Respeito à diversidade, inclusão e segurança do paciente

Um processo correto, respeitoso e inclusivo de cadastramento dos usuários é essencial para a segurança do paciente e demais processos de assistência. As orientações específicas para o cadastramento, em observância às políticas afirmativas brasileiras e do GHC, constam no Caderno específico do Programa HumanizaGHC!

Quesito Raça e Cor

A inclusão da obrigatoriedade do preenchimento do quesito raça/cor nos formulários dos sistemas de informação em saúde visa melhorar a qualidade dos serviços de saúde, para elaborar políticas públicas e identificar as doenças e agravos predominantes nos diferentes grupos que compõem nossa sociedade.

Pessoa com Deficiência

O correto cadastramento da deficiência é fundamental para a integralidade do cuidado e para a observância das legislações de atendimentos preferenciais, sendo fundamental para a atenção à saúde.

Nome Social

O GHC respeita a identidade de gênero das pessoas travestis ou transexuais, oferecendo o direito de uso do nome social. O nome social é uma forma de reconhecimento, respeito e dignidade.

O usuário pode fazer a declaração da preferência pelo uso do Nome Social em qualquer momento, durante sua internação.

O GHC disponibiliza a Declaração de Nome Social.

Documento disponível em:
PUBLICO\Setores\Gestão de Riscos\Portas de Entrada

"No ambulatório de oncologia e hematologia do HCC, implantamos algumas melhorias a partir dos fluxos criados para atendimento prioritário dos pacientes PcDs. O prontuário eletrônico já sinaliza quais pacientes possuem alguma deficiência, eles são prioritários na avaliação da enfermagem e na consulta médica. Conseguimos, assim, acomodar em leito/poltrona conforme a necessidade para infusão de medicamentos, ficando confortável durante todo o procedimento. Se a necessidade for cognitiva, é possível atender o paciente em outra sala, onde ele permanecerá longe dos estímulos que podem dificultar seu atendimento. Estamos abordando a previsibilidade através de material gráfico. Na Consulta de Enfermagem, que é realizada após o diagnóstico da doença, já é fornecido, à família, as possibilidades de atendimento a serem realizadas (...) e com esse material a família vai abordando com o paciente (...). Essas mudanças fazem o tratamento dos pacientes ser mais leve, afetuoso e evita situações de maior estresse, visto que os procedimentos realizados envolvem punção e causam dor. Entendemos que isso é humanização. É cumprir o protocolo de atendimento do paciente com mais amor, com atenção e, principalmente, menos sofrimento."

Gabriela Fabian Nespolo Casenote - Enfermeira
Ambulatório Onco/Hematologia HCC

“Atender o ser humano com empatia, saber se colocar no lugar do outro, não esquecendo o olhar e o sentimento de cada pessoa.”

Fernanda Lemos - Enfermeira - Emergência - HFE

“Enquanto médica de família e comunidade, trabalhando na mesma unidade de saúde há 16 anos, hoje, considero que a humanização do cuidado passa por gentileza, ambiência, boas técnicas... mas, mais ainda, por querermos, de fato, conhecer quem estamos atendendo. Pra além de conhecermos a dor (do corpo e da alma) da pessoa, nos interessarmos por seu cotidiano, seus desejos, suas escolhas, seus recursos de potencialização da vida, sua rede de apoio, sua história. E tenho valorizado uma permissão de nos deixarmos ser conhecidos também. De alguma forma, mostrarmos que temos a nossa história, crenças, vulnerabilidades e limites (nossos e de recursos). Acho que, a partir desse encontro “humano”, podemos criar e fortalecer vínculos e, então, planos de cuidado mais compartilhados e comprometidos.

Martha Collares - Médica de Família e Comunidade - US Barão de Bagé - GAPS

Bases constitucionais e legislação sanitária

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art. 196 a 200. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm

Humaniza SUS

Acervo normativo e orientativo

Acervo digital:

<https://redehumanizasus.net/acervo-digital-de-humanizacao/>

Sugestões de documentos:

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

Acesso em: 19.06.2024. Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

Acesso em: 16.06.2024. Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf

Carta de Direitos dos Usuários do SUS

A Carta de Direitos dos Usuários do SUS é resultante de um trabalho coletivo e cuidadoso, que visa garantir o acesso universal e igualitário às ações e serviços, para promoção, proteção e recuperação da saúde, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS), em sua 198ª Reunião Ordinária, realizada em 17 de junho de 2009.

Uma importante ferramenta para que todos as(os) cidadãs(os) brasileiras(os) conheçam seus direitos e possam contribuir para um sistema de saúde com muito mais qualidade.

Conheça os seis princípios básicos da Carta:

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito ao tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito ao atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

Carta de Direitos dos Pacientes do GHC

Em consonância à Carta de Direitos dos Usuários do SUS, atendendo legislações e recomendações nacionais e internacionais sobre bioética e direitos humanos, o Comitê de Bioética do GHC, junto a diversos fóruns de participação social, criou a Carta de Direitos dos Pacientes do GHC.

Como principais objetivos da Carta, estão:

- Preservar a dignidade e os direitos das pessoas na condição de pacientes;
- Qualificar os atendimentos e resguardar seus profissionais da saúde, gestores e a própria instituição.

Lembre que, como
trabalhadores da saúde, temos
que garantir esses direitos!



para saber mais, acesse na íntegra a Carta
dos Direitos dos Pacientes do GHC
pelo Qr Code acima.



para saber mais, acesse na íntegra a
Carta dos Direitos dos Usuários da
Saúde pelo Qr Code ao lado.

Para garantir uma melhor aplicação dos princípios de humanização, serão realizadas capacitações presenciais teórico-práticas em formato de oficinas para os trabalhadores!

Acompanhe os editais pelo QR code do SIN:

