

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZAÇÃO

1. Apresentação

A Política de Humanização tem como finalidade orientar práticas que promovam o cuidado integral, ético e respeitoso aos pacientes, familiares e colaboradores, fortalecendo vínculos, empatia e qualidade assistencial.

2. Objetivo Geral

Promover a humanização do atendimento em todos os setores da instituição, assegurando acolhimento, dignidade, escuta qualificada e respeito aos direitos dos usuários e trabalhadores da saúde.

3. Objetivos Específicos

- Garantir atendimento centrado no paciente e na família
- Melhorar a comunicação entre equipes, pacientes e acompanhantes
- Valorizar os colaboradores como agentes fundamentais do cuidado
- Criar um ambiente hospitalar mais acolhedor e seguro
- Reduzir conflitos, ansiedade e sofrimento durante a assistência

4. Princípios da Humanização

- Dignidade da pessoa humana
- Empatia e respeito
- Escuta ativa
- Transparência na comunicação
- Ética e confidencialidade
- Trabalho em equipe
- Cuidado integral

5. Diretrizes

- Atendimento com linguagem clara e acessível
- Respeito às crenças, valores culturais e religiosos
- Garantia de privacidade e confidencialidade
- Incentivo à presença do acompanhante conforme legislação
- Promoção de um ambiente físico e emocional acolhedor
- Apoio emocional em situações de luto e sofrimento

6. Responsabilidades

- Direção: apoiar e incentivar ações de humanização;
- Gestores: promover práticas humanizadas nas equipes;
- Colaboradores: atuar com empatia, ética e respeito;
- Núcleo/Comissão de Humanização: planejar, executar e monitorar ações.

7. Avaliação

A política será avaliada por meio de:

- Pesquisas de satisfação
- Indicadores de elogios e reclamações
- Relatórios do Núcleo de Humanização.

8. Vigência

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação, devendo ser revisada sempre que necessário.

Cravinhos, 02 de janeiro de 2025

Elaborada por: Cléber Barbosa Augusto Júnior
Gerente Administrativo
Sociedade Beneficente de Cravinhos – Santa Casa

Aprovada por: Paulo Sergio Spadafora de Souza
Diretor Geral
Sociedade Beneficente de Cravinhos – Santa Casa