

## A PALAVRA DA DIRETORIA

### HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE: A DIFERENÇA ENTRE EXECUTAR UMA FUNÇÃO E TRATAR COM MAESTRIA


As últimas décadas têm trazido uma substancial mudança nas relações entre pessoas e prestadores de serviços, de qualquer área. Isso porque, passamos a perceber, enquanto consumidores, que faz uma enorme diferença sermos tratados com respeito e dignidade, seja qual for a necessidade do serviço que procuramos. Mas e em saúde? Funciona assim também? Sim, funciona. A humanização no atendimento tem se tornado central não apenas por essa consciência social, mas por também ter sido comprovado que um atendimento humanizado gera mais retorno positivo do público e contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Pesquisas evidenciam que no instante em que se precisa de um tratamento médico, a adesão e confiança nele estão diretamente conectados à segurança na equipe que presta o serviço. E essa equação envolve ainda diversos outros fatores. A relação entre o paciente, seus familiares e a equipe profissional desempenha papel fundamental nos resultados e é tão importante quanto a qualidade do tratamento técnico disponibilizado.

Um tratamento humanizado é aquele que equilibra com maestria a qualidade técnica e profissional do serviço com a qualidade de nas relações interpessoais, não apenas com o paciente, mas com os familiares. Empatia tem de ser a palavra-chave. Saber se colocar no lugar do paciente, buscar entender suas inseguranças, medos e dúvidas é fundamental para, entre outras coisas, conseguir uma melhor participação do mesmo no tratamento.

Em linhas gerais, podemos dizer que o tratamento humanizado é aquele que:

- Está baseado na ética profissional;
  - É sempre individualizado, sem tratar o paciente de maneira generalista em função do seu diagnóstico ou quadro geral;
  - É realizado com empatia, atenção e acolhimento integral ao paciente e sua família ou acompanhante;
  - O profissional está capacitado para ouvir atenta mente e de maneira diferenciada ao paciente e sua família, mostrando um cuidado especial com a sensibilidade para as questões humanas;
  - É realizado com respeito à intimidade e às diferenças;
- Conta com uma comunicação clara e eficiente, e permite a troca de informações levando em consideração o estado emocional do paciente e da família;
- Transmite confiança, segurança e apoio;
  - Conta com uma estrutura física que atende às necessidades de cuidado e tratamento.



“Para se constituir em um processo de sucesso, a humanização do atendimento deve vir de dentro para fora”.

Atender bem o paciente, oferecendo-lhe conforto e o tratamento adequado, é função primordial para qualquer profissional da saúde. Tratar as pessoas com dignidade e atenção que elas merecem é também uma questão de ética profissional. Além disso, o atendimento humanizado contribui definitivamente no processo de cura e de recuperação. Os pacientes respondem melhor aos procedimentos clínicos e se mantêm com a saúde mental fortalecida, fatores que são muito importantes para a melhoria do estado de saúde como um todo.

Nessa perspectiva, vale ressaltar, mais uma vez a importância do treinamento de toda a equipe, para que entendam que desde o porteiro ao mais especializado cirurgião, tem seu impacto no atendimento e devem estar treinados e preparados para lidar com as expectativas e inseguranças do paciente no momento.

Outro aspecto a ser considerado é que a melhor publicidade é aquela feita pela indicação dos que foram bem atendidos na entidade. De nada adianta fazer imensos investimentos em propaganda, se o atendimento vivenciado pelo paciente for desastroso, ou frio e impessoal. Ao tratar os pacientes de maneira diferenciada, o estabelecimento conquista sua confiança, ampliando e reforçando sua imagem positivamente. Em tempos de redes sociais e aplicativos de comunicação, é importante ter em mente que as opiniões são manifestadas e compartilhadas muito mais rapidamente, colocando o estabelecimento numa evidência ímpar.

E vale ainda ressaltar que ser bem tratado, com qualidade técnica e humana, o paciente tende a solidificar sua preferência pelo estabelecimento. Assim, é essencial saber ouvir o paciente, respeitar suas dificuldades e oferecer todo o amparo possível.

FONTE: REVISTA HOSP

# #ACONTECEU

**O programa Alta Responsável será implantado em outros municípios da região**



Dayane (Buri), Ariele (Itaberá), Eliane (Taquarivai), Dalvane (Itapeva), Priscila (Bom Sucesso), Brenda (Ribeirão Branco), Vanda, Cleveson e Tatiane (Santa Casa), Bernadete (AAB DRS XVI), Andreia (AAB DRS XVI)

O programa de Alta Responsável, que visa transferir informações sobre o paciente atendido na Santa Casa para a Unidade de Saúde de origem (atenção básica), visando a continuidade do tratamento do paciente, foi implantado em 2015. No entanto, esse intercâmbio era feito somente com o município de Itapeva.

Reunião realizada no final de fevereiro, permitirá que o processo seja implantando também nos demais municípios da CIR, como Buri, Taquarivai, Bom Sucesso de Itararé, Itaberá e Ribeirão Branco. Inicialmente, com as gestantes e, posteriormente, expandido aos demais setores do Hospital.

## *Yes! Temos um novo Tomógrafo!*



Equipe da Unidade de Imagem já realizou o treinamento do novo equipamento, que estará funcionando em breve!

## *Santa Casa é campo de pesquisa para mestranda da Unesp*



A enfermeira Simone Colturato (camiseta azul), mestranda de engenharia de biomateriais e bioprocessos da Unesp Itapeva, está desenvolvendo um dosímetro de radiação para sua tese, juntamente com seus professores Prof. Dr. Augusto Batagin Neto e Prof. Dr. Higor Favarim. A Santa Casa está cedendo espaço e colaborando com a sua pesquisa.

## Conselho Gestor do SUS (CGSUS) em visita à Maternidade



*Nossos pacientes  
precisam de  
silêncio para a  
sua recuperação!*

Nós bem sabemos que os ruídos fazem mal ao paciente, causando desconforto e irritabilidade, quando tudo o que ele precisa é um ambiente silencioso para o seu tratamento. Mas, no dia a dia acabamos nos esquecendo disso.

Todos que estiverem em ambiente hospitalar precisam colaborar com a redução dos ruídos.

Adote medidas simples, como falar em voz baixa, evitar o uso do celular e usar sapatos macios, que não produzam barulho ao andar! Espalhe essa ideia no seu setor!



*O Núcleo de Segurança do Paciente informa: atente-se para seis passos importantes para a excelência da nossa assistência*



**Paciente  
SEGURO**

**1**

**Identificar corretamente o paciente.**

**2**

**Melhorar a comunicação entre profissionais de Saúde.**

**3**

**Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.**

**4**

**Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.**

**5**

**Higienizar as mãos para evitar infecções.**

**6**

**Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.**



## ALA A

Agradeço aos colaboradores que cuidaram da minha mãe de forma muito carinhosa. Infelizmente ela partiu. Mas reconheço que todos cuidaram dela da melhor maneira possível, e ela foi em paz.

Que esse elogio seja transmitido a todos os departamentos envolvidos: portaria, recepção, zeladoria e aos auxiliares, técnicos e enfermeiros dos diferentes turnos do setor. Cada um foi competente e especial dentro de suas obrigações.

Deixo um reconhecimento especial pelo talento da enfermeira Lucila Murat, pela qualidade dos funcionários e ótima orientação dada. O trabalho dos auxiliares, técnicos e enfermeiros está de parabéns pelo alto nível dos profissionais para cuidar das pessoas.

Aproveito também para agradecer o Dr. Marcio e o Dr. Tavares pela qualidade médica e sensibilidade humana! Recomendo a Santa Casa de Itapeva para todos.

*Sra. Jandimar Farhat, filha da paciente Jandira Correia*

## PEDIATRIA

Gostaria de agradecer toda a equipe da Pediatria pelo carinho, atenção e cuidado que tiveram comigo e com a Sophie. Seria injusto da minha parte colocar alguns nomes e esquecer outros. Então, em nome da enfermeira Isa, agradeço toda a sua equipe. Meu muito obrigado por tudo, que Deus lhes de em dobro todo o carinho que deram à minha filha!

*Leidiane Nascimento Santos*

## MATERNIDADE

Enfermeira Adriana, Dra. Daniele, auxiliar de enfermagem Josiane e a recepcionista Leonei: vocês são nota 10! Parabéns!!!

*Valdirene R. Andrade*

## 4º ANDAR

Agradeço a todos que cuidaram da minha filha com toda a atenção, amor e carinho.

Obrigada, de coração!

Deus abençoe vocês! Sou eternamente grata!

*Denise, mãe da Helena Proença*

## ONCOLOGIA

Quero agradecer o porteiro Evandro por ser sempre tão cordial em nosso acolhimento e também a equipe de enfermagem Luzia, Thalita e Rosana, e a assistente social Anaí. Vocês nos transmitem com o olhar e com as suas atitudes todo o sentimento de amor ao próximo.

*Carlina*

## PRONTO SOCORRO

Quero deixar meu agradecimento para a enfermeira Adriana. Você é maravilhosa! Como já disse, é de pessoas como você que o mundo precisa. Gratidão! Que Deus abençoe você e sua família. Que Jesus te ilumine e você seja sempre essa pessoa maravilhosa em nossas vidas. Beijo no seu coração!

*Célia R. Souza*

## ALA A

O corpo de enfermagem deste hospital é nota 10!

A Direção do Hospital e os responsáveis pelos funcionários estão de parabéns!

Sou de Campinas (SP) e facilmente reconheci qualidades nesta equipe, principalmente por ser sido bibliotecária biomédica em um dos melhores hospitais do país, o Vera Cruz.

Muito obrigada!

*Jandimar Farhat*