

## **HUMANIZAÇÃO NA ÁREA HOSPITALAR**

**M. A. Zagatto, M. L. Oliveira, E. Boaventura, A. T. Piton**

UNICAMP/Hospital de Clínicas/Grupo de Humanização

e-mail: gth@hc.unicamp.br

**RESUMO:** O Hospital de Clínicas da Unicamp vem desenvolvendo desde 2002, diversos programas de humanização através de um grupo de trabalho constituído em sintonia com a PNH (Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde). Visando a melhoria contínua dos processos, em busca do conforto, segurança e bem estar dos pacientes e funcionários do HC, o GTH introduziu o acompanhamento direcionado de sub grupos. O objetivo foi fortalecer as marcas da PNH, que são: Redução de filas e do tempo de espera, com ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo baseado em critérios de risco; Implantação de modelo de atenção com responsabilização e vínculo; Garantia dos direitos dos usuários; Valorização do trabalhador na saúde. Como resultado: 1- Criou-se através de um concurso um logotipo para o grupo. 2- Aplicou-se um treinamento e uma pesquisa de opinião em forma de questionário, sobre humanização. 3- Houve a promoção de palestras sobre motivação para toda comunidade do HC.. 4- Projeto de acolhimento da família na UTI. -5- Classificação de Risco na UER. 6- Criação de um subgrupo que trata de questões ligadas a Saúde do Trabalhador. Este processo se deve em parte a persistência das ações propostas, acompanhamento dos indicadores, quebra de paradigmas e envolvimento dos colaboradores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Humanização, Gestão Participativa, Comunicação