



## CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



### Projeto: Implantação de Política Municipal de Humanização - Unidades de Saúde e de atendimento ao público ligadas à Secretaria de Saúde do Município de Botucatu

#### OBJETIVO:

Nos últimos anos, o setor da saúde passou por diversas mudanças, tais como: ***Pandemia, mudanças tecnológicas, novos exames, ferramentas, insumos e instrumentos*** foram aperfeiçoados na busca por diagnósticos e ***tratamentos mais precisos***, sem contar com os ***déficits de Recursos Humanos*** que toda Unidade de Saúde com atendimento ao público sofreu e continua sofrendo.

No entanto, ao passo que as tecnologias ***evoluíram*** houve um aumento significativo do ***déficit*** de Recursos Humanos nas Unidades ligadas à Secretaria de Saúde do município de Botucatu sem que houvesse as reposições em tempos hábeis, sobrecarregando assim as equipes de trabalho, com isso as relações interpessoais, a comunicação e os vínculos foram deixados de lado, e são exatamente esses comportamentos que caracterizam o atendimento humanizado, uma das principais razões para garantir a satisfação dos pacientes.

Oferecer atendimento Humanização é tão importante quanto investir em tecnologias e/ou sistema de gestão de atendimento, por meio do atendimento humanizado é possível proporcionar uma melhor forma de "cuidar do amor de alguém" e alcançar um melhor resultado no tratamento ajudando na cura da doença.

Devido à importância desta prática e, sobretudo na rotina das Unidades que oferecem atendimento ao público e à saúde, nas Unidades de Saúde ligadas à Secretaria de Saúde do Município de Botucatu, tomamos a liberdade de apresentar a seguir este ***projeto denominado de "implantação de Política Municipal de Humanização nas Unidades de Saúde e de atendimento ao público ligadas à Secretaria de Saúde do Município de Botucatu"***, ressaltando assim a importância do conceito e atendimento humanizado para quem procura uma Unidade de atendimento ao público e a Saúde em Botucatu-SP.



# CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



## Um pouco do conceito, fatores a serem oferecidos e benefícios de um local com atendimento Humanizado

### I - O que é um Atendimento Humanizado?

Quando alguém procura uma Unidade de atendimento à Saúde é porque está adoecido e precisa de um atendimento diferenciado, pois, o mesmo encontra-se "fragilizado, com medo, com dor, inseguro, preocupado, etc" e quando ele é acolhido de forma humanizada e treinada no primeiro atendimento faz toda a diferença para ele e para seus familiares que o acompanham minimizando assim o seu sofrimento.

É a união da qualidade técnica do tratamento e o relacionamento desenvolvido entre o paciente, seu familiar e a equipe.

O atendimento humanizado busca constantemente a melhoria entre a comunicação entre o profissional e o paciente, sendo ambos considerados como os principais fatores no processo terapêutico, estabelecendo uma relação mais próxima prezada pelo respeito, atenção e ética.

Segundo o Ministério da Saúde, a humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde, por meio da criação de vínculos solidários, da responsabilidade compartilhada e da participação coletiva nos processos de trabalho, objetivando a mudança na cultura da atenção aos pacientes.

Pontos que se destacam e que definem o atendimento humanizado:

- *Entender o sofrimento do paciente e*
- *Satisfação dos pacientes.*

### II - Alguns fatores que deverão ser oferecidos para um melhor "acolhimento e Atendimento Humanizado":

Num atendimento humanizado não depende somente de bons profissionais envolvidos, mas também, profissionais treinados e capacitados, procedimentos, regras, normas, protocolos estabelecidos, além de uma excelente infraestrutura que atendam às necessidades do público e pacientes.

Alguns fatores de destaque que possibilitam ser oferecidos neste item para garantir um atendimento humanizado;

- **Comunicação** respeitosa, clara e objetiva: fator primordial e de suma importância para um atendimento e acolhimento humanizado;
- **Ética profissional**: de extrema importância para a reputação do local de atendimento e muito mais ao paciente e seus familiares que todos sejam bem tratados e respeitados em todas as suas limitações e crenças;

- **Tratamento individualizado**: é importante que cada paciente seja tratado individualmente de acordo com a sua situação, para que suas necessidades possam ser atendidas, devendo haver uma conversa entre o profissional que está atendendo e o paciente e seu familiar;

- **Cuidado realizado com Empatia**: todos os profissionais deverão ser capacitados para disponibilizar uma atenção dedicada para cada paciente e seu familiar, estando pronto a atender a necessidade individual de cada um (física ou emocional), para que o paciente possa ter a liberdade de poder conversar com os profissionais sem medo para exposição de suas preocupações, deixando-os mais segura quanto ao local e aos profissionais;

- **Escuta atenta e diferenciada**: Permite um olhar mais sensível que vai além do tratamento/diagnóstico:

- **Respeito à intimidade e às diferenças**: tratar diferenças é um assunto bastante delicado e que está presente até desde o momento que o paciente entra na unidade de saúde até a forma como os colaboradores se comunicam com ele, então preparar os colaboradores é muito importante nesse quesito, pois eles podem acidentalmente desrespeitar pacientes mesmo sem ter essa intenção, pois, cada pessoa tem sua própria personalidade, crença, etc;

- **Infraestrutura adequada e acolhedora**: mesmo que os todos os profissionais tenham empatia e disposição para auxiliar os pacientes o máximo possível, eles precisarão da infraestrutura adequada para que consiga de fato entregar esse atendimento humanizado da melhor forma possível, o local precisa dispor de recursos físicos que permitam o conforto de todas as necessidades diferentes que cada paciente. É preciso que o ambiente de espera seja confortável e suporte todo o fluxo de pessoas que chegar. No ambiente de tratamento, também é importante disponibilizar recursos para proporcionar conforto aos pacientes, permitindo que eles se sintam à vontade e seguros no ambiente;

- **Profissionais treinados e capacitados**: todos precisam ser treinados e capacitados periodicamente com relação ao assunto de humanização, pois, devido à rotina do dia a dia este processo poderá se tornar um "atendimento automatizado";

- **Protocolos e regras estabelecidos** (com agilidade, clareza e objetividade): todo processo requer protocolos, regras estabelecidos e validados, proporcionando assim um processo único, rápido, claro, objetivo, eficaz e sem retrabalhos, dando assim uma visibilidade de confiança no local e nos profissionais, devendo se tornar um processo "lean" (metodologia que consiste em deixar operações enxutas, com foco em diminuir desperdícios sem prejudicar a qualidade do resultado final) e de melhoria contínua;

### **III - Outros fatores que poderão ser oferecidos:**

Para que o cuidado seja mais efetivo e possamos obter um resultado positivo, é necessário estabelecer um canal de comunicação com o paciente e seu familiar, além de ouvi-lo, compreender suas necessidades buscando assim uma proximidade e confiança necessária para a realização do seu tratamento.

Para melhorar ainda mais este processo destacamos alguns fatores importantes:

- **Oferecer canais de atendimento**, seja atendimento pessoal, telefone ou internet;

- **Treinar e capacitar** constantemente à equipe de atendimento;

- **Reduzir filas e tempo de espera** (ter um tempo de espera muito grande poderá tornar o paciente ainda mais ansioso e cansado antes de receber o seu tratamento);
- **Permitir o acompanhamento dos seus familiares** nos atendimentos e consultas;
- **Garantir que os direitos dos pacientes sejam assegurados** (é de extrema importância que todos os direitos dos usuários sejam uma preocupação para todos da unidade de atendimento);
- **Facilitar e ampliar o acesso à informação para o paciente** (disponibilizar de forma facilitada as informações para os pacientes, endereço, horários de atendimentos, resultados de exames, agendamentos, etc);
- **Promover a comunicação clara com os profissionais** (assim como os pacientes e o público precisa de atendimento humanizado com informações claras e objetivas, os profissionais precisam ser acolhidos ouvindo suas dificuldades, sugestões para implementação de novas diretrizes e envolvê-los nos assuntos onde executam suas atividades com informações passadas em reuniões gerenciais periódicas);
- **Buscar melhorias constantes** (melhorar os serviços prestados com a participação de todos).

#### **IV - Benefícios da implantação de um atendimento Humanizado:**

Independentemente de quanto sejam os recursos presentes na Unidade de atendimento, os princípios de relações humanas e valores como **ética, empatia, solidariedade, respeito e compreensão** devem ser manifestados na relação com os usuários.

Uma ação de atendimento humanização além de ser necessária, tem um papel importante e diferenciado.

Essa ação gera diversos benefícios, como fidelização e confiança do paciente; equipe mais satisfeita e engajada; atendimento pautado na ética e otimização do serviço. Ademais, a integração entre os profissionais e os pacientes gera um vínculo que proporciona, automaticamente, mais eficácia no cuidado aos usuários.

Abaixo alguns benefícios que podemos destacar com a implantação desta prática:

- **Fidelização e confiança do paciente e seus familiares;**
- **Equipe mais satisfeita e engajada;**
- **Imagem do local e dos diretores;**
- **Eficácia do tratamento.**

Diante do exposto, podemos observar que a relação paciente-família e equipe são tão importantes quanto à qualidade do tratamento oferecido, por essas e outras razões que o atendimento humanizado deve estar sempre presente nos atendimentos sejam diretamente ao público e/ou a unidades de saúde!



# CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



## 1- Onde aplicar?

A Prefeitura Municipal de Botucatu conta com 09 (nove) Unidades Básicas de Saúde - UBS, 12 (doze) Unidades Saúde da Família - USF, 10 (dez) Prontos Atendimentos Noturnos - PAN, 01 (um) Central de Ambulâncias, 01 (um) Centro de Referência de Saúde do Trabalhador - CEREST, 01 (um) Vigilância Ambiental em Saúde, 01 (um) Vigilância Epidemiológica, 01 (um) Vigilância Sanitária Municipal e 01 (um) Unidade de Vigilância de Zoonoses - Canil Municipal, totalizando 37 (trinta) unidades de Saúde e atendimento ao público (conforme relação abaixo).

UNIDADE	NOME	ENDEREÇO	TELEFONE(S)
UBS - Unidade Básica de Saúde	UBS CECAP	Praça Carlos César, s/n - Vila Santana - CEP: 18606-133	Telefones: (14) 3811-4910   (14) 998 428 493
	UBS COHAB I	Rua José Maurício de Oliveira, 345 - COHAB I - CEP: 18605-080	Telefones: (14) 3811-4902   (14) 998 463 353
	UBS São Lúcio	Rua dos Costas, 211 - Vila São Lúcio - CEP: 18603-191	Telefones: (14) 3811-1427   (14) 998 471 780
	UBS Vila Jardim	Rua Antonio Amando de Barros - Vila Jardim - CEP: 18601-260	Telefones: (14) 3811-4901   (14) 998 478 272
	Centro de Saúde Escola Vila dos Lavradores	Rua Dr. Gaspar Ricardo, 181 - Vila dos Lavradores - CEP: 18609-055	Telefone: (14) 3882-5222
	Centro de Saúde Escola Vila Ferroviária	Rua João Gotardi, 392 - Vila Ferroviária - CEP: 18608-420	Telefone: (14) 3882-2818
	Policlínica Edmundo de Oliveira - CS I	Rua Dr. Raphael Sampaio, 58 - Centro - CEP: 18600-230	Telefones: (14) 3811-4900   (14) 998 482 957
	Policlínica Jardim Cristina	Rua José Miguel Salomão, 705 - Jardim Cristina - CEP: 18604-694	Telefones: (14) 3811-4906   (14) 998 498 511
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - CAPS I		Telefone: (14) 3811-1605
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Clínica de Diversidades Terapêuticas		Telefone: (14) 3811-1602
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Clínica do Bebê		Telefone: (14) 3811-1604
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Farmácia Municipal	Avenida Santana, 323 - Centro - CEP: 18603-700	Telefone: (14) 3811-1603
	USF - Unidade Saúde da Família	USF César Neto	Rua Firmino Pontes Ribeiro, s/n - César Neto - CEP: 18617-010
USF COHAB IV		Rua José Domingos Corte, 565, Jardim Bandeirantes - CEP: 18601-150	Telefones: (14) 3811-4904   (14) 998 616 739
USF Jardim Aeroporto		Rua Dante Corsatto, 60 - Jardim Aeroporto - CEP: 18605-699	Telefones: (14) 3811-4912   (14) 998 524 439
USF Jardim Iolanda		Rua Lourenço Castanho, 2114, Jardim Flamboyant - CEP: 18610-110	Telefones: (14) 3811-1611   (14) 998 541 617
USF Jardim Peabiru		Rua Afonso Fernandes Martins, 406 - Jardim Peabiru - CEP: 18604-410	Telefones: (14) 3811-4905   (14) 998 549 788
USF Parque Marajoara		Rua Jorge Venâncio, 161 - Parque Marajoara - CEP: 18606-430	Telefones: (14) 3811-4911   (14) 998 515 850
USF Jardim Real Parque		Rua Salvador Bávia, 450 - Jardim Real Parque - CEP: 18608-047	Telefones: (14) 3811-4907   (14) 998 569 139
USF Jardim Santa Eliza		Av. Rubens Rubio da Rosa, 1168 - Jardim Santa Eliza - CEP: 18606-330	Telefones: (14) 3811-4909   (14) 998 534 176
USF Vitoriana		Rua Visconde do Rio Branco - Vitoriana - CEP: 18600-000	Telefones: (14) 3811-1424   (14) 998 509 929
USF Rubião Júnior		Rua Vicente Pimentel, 35 - Rubião Júnior - Botucatu-SP, CEP: 18618-022	Telefones: (14) 3811-4908   (14) 998 520 521
Pronto Atendimento Noturno	USF Santa Maria	Rua Carlos de Rosa, 1480 - Santa Maria I - CEP: 18605-862	Telefones: (14) 3811-4913   (14) 998 613 944
	USF Comercários	Rua Pedro Colino - Conj. Hab. Joaquim Vernini - CEP: 18601-699	Telefones: (14) 3811-4903   (14) 996 713 783
	USF COHAB IV	Rua José Domingos Corte, 565 - Jardim Bandeirantes - CEP: 18601-150	Telefones: (14) 3813-2999   (14) 998 616 739
	Policlínica Jardim Cristina	Rua José Miguel Salomão, 705 - Jardim Cristina - CEP: 18604-694	Telefones: (14) 3814-2696   (14) 998 498 511
	UBS CECAP	Praça Carlos César, s/n - Vila Santana - CEP: 18606-133	Telefones: (14) 3882-8913   (14) 998 428 493
	Policlínica CSI (Farmácia Noturna de retaguarda)	Rua Dr. Raphael Sampaio, 58 - Centro - CEP: 18600-230	Telefones: (14) 3814-2022   (14) 998 482 957
	Centro de Saúde Escola Vila dos Lavradores (Sala de Vacina)	Rua Dr. Gaspar Ricardo, 181 - Vila dos Lavradores - CEP: 18609-055	Telefone: (14) 3882-5222
	USF Jardim Iolanda	Rua Lourenço Castanho, 2114 - Jardim Flamboyant - CEP: 18610-110	Telefones: (14) 3882-9731   (14) 998 541 617
	UBS COHAB I	Rua José Maurício de Oliveira, 345 - COHAB I - CEP: 18605-080	Telefones: (14) 3814-3413   (14) 998 463 353
	USF Jardim Aeroporto	Rua Dante Corsatto, 60 - Jardim Aeroporto - CEP: 18605-699	Telefones: (14) 3813-9231   (14) 998 524 439
Central de Ambulâncias	Central de Ambulâncias	Av. Major Matheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP: 18609-083	(14) 3882-8833   0800-772-1415
	CEREST	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador "Professor Rubens Maria Lopes"	Rua João Passos, 2085, Centro - CEP: 18602-140
Vigilância Ambiental em Saúde	Vigilância Ambiental em Saúde	Rua Major Matheus, 07 - Vila dos Lavradores	(14) 3811-1609
Vigilância Epidemiológica - VE	Vigilância Epidemiológica - VE	Av. Major Matheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP: 18609-083	(14) 3811-1100
Vigilância Sanitária Municipal - VISA	Vigilância Sanitária Municipal - VISA	Av. Major Matheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP: 18609-083	(14) 3811-1100
Canil Municipal	Unidade de Vigilância de Zoonoses	Avenida Itália, s/n - Lavapés	(14) 3811-1515

\*informações extraídas do site da prefeitura municipal de Botucatu - Secretaria de Saúde



## CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



### 2- Por onde começar?

Entendemos que devemos começar pelas Unidades Básicas de Saúde - **UBS**, Unidades Saúde da Família - **USF** e Prontos Atendimentos Noturnos - **PAN**, considerados como **1º Processo**.

Em seguida pelas demais unidades de atendimento ao público (Central de Ambulância, Cerest, Vigilâncias e Canil Municipal), considerados como **2º Processo**.

### 3- Como começar?

Os representantes da Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu em conjunto com demais Unidades Hospitalares que atendem pacientes em Botucatu se reunir periodicamente para traçarem estratégias e elaborar em conjunto um planejamento para a Implantação de Humanização no Município.

Eleger em conjunto com os órgãos competentes do município um **Grupo de Trabalho de Humanização - GTH, representado por uma Coordenação**, para elaboração de um plano de trabalho a fim de implantar a Política Municipal de Humanização nas unidades ligadas à Secretaria de Saúde, com realização de capacitação e orientação em cada etapa do cumprimento do planejamento e execução da implantação deste plano.

### 4- Como executar?

Cada unidade deverá indicar um nome de um representante como **Agente de Humanização** (sugerimos ser o coordenador da unidade) referente ao 1º Processo (**UBS+USF+PAN**).

Com a coordenação e orientação do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), em reuniões periódicas, estes representantes deverão ser orientados e capacitados no processo de implantação da Política Municipal de Humanização em cada unidade, de forma instantânea e conjunta entre as Unidades.

Este representante de cada Unidade terá como papel e responsabilidade transmitir a todos os profissionais pertencentes a sua Unidade todo conhecimento, capacitação e orientação sobre o assunto de humanização, além de acompanhar e fazer a gestão, podendo ser acionado pelo GTH toda vez que houver a necessidade de uma nova orientação ou capacitação.



## CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



UNIDADE	NOME	Representante da Unidade na Implantação da Humanização
UBS - Unidade Básica de Saúde	UBS CECAP	
	UBS COHAB I	
	UBS São Lúcio	
	UBS Vila Jardim	
	Centro de Saúde Escola Vila dos Lavradores	
	Centro de Saúde Escola Vila Ferroviária	
	Policlínica Edmundo de Oliveira - CS I	
	Policlínica Jardim Cristina	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - CAPS I	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Clínica de Diversidades Terapêuticas	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Clínica do Bebê	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Farmácia Municipal	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Programa Municipal DST/AIDS	
	Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - NASF - Núcleo Ampliado de Saúde da Família	
Espaço Saúde Dra. Cecília Magaldi - Esterilização		
USF - Unidade Saúde da Família	USF César Neto	
	USF COHAB IV	
	USF Jardim Aeroporto	
	USF Jardim Iolanda	
	USF Jardim Peabiru	
	USF Parque Marajoara	
	USF Jardim Real Parque	
	USF Jardim Santa Eliza	
	USF Vitoriana	
	USF Rubião Júnior	
	USF Santa Maria	
USF Comerciantes		
Pronto Atendimento Noturno	USF COHAB IV	
	Policlínica Jardim Cristina	
	UBS CECAP	
	Policlínica CSI (Farmácia Noturna de retaguarda)	
	Centro de Saúde Escola Vila dos Lavradores (Sala de Vacina)	
	USF Jardim Iolanda	
	UBS COHAB I	
	USF Jardim Aeroporto	
	USF Rubião Júnior	
USF Vitoriana		

### 5- Como acompanhar os resultados?

O Grupo de Trabalho de Humanização - GTH será o responsável pelo acompanhamento das ações desta implantação junto aos representantes de cada unidade, diretamente nas unidades, devendo periodicamente fazer visitas "in loco" para verificação das ações e resultados desta implantação de humanização junto a todos (representantes, profissionais, pacientes, familiares, etc).

Os representantes da Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu deverão realizar periodicamente reuniões com o Grupo de Trabalho de Humanização - GTH para avaliação dos trabalhos junto às unidades que estarão implantando a Política Municipal de Humanização para acompanhamento dos resultados e verificação das ações.





## CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



### 6- Como divulgar os resultados?

A Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu deverá ser o responsável junto a alta gestão da Prefeitura Municipal de Botucatu para divulgação das ações e resultados deste processo de suma importância a fim de conhecimento e ações que julgarem pertinentes, como motivação e conhecimento da população de Botucatu.

### 7- Questões a serem trabalhadas e fundamentadas no Plano de Trabalho do Grupo de Trabalho de Humanização - GTH:

#### **7.1- Questões Administrativas/Burocráticas (GTH + Representantes das Unidades denominados Agentes de Humanização):**

- ✓ Conhecer todos os regramentos de Humanização do Município;
- ✓ Fazer gestão dos prazos e vencimentos de portarias, comissões, etc;
- ✓ Implantar políticas de saúde de Humanização, regras, normas, condutas, portarias (com as devidas autorizações dos órgãos competentes);
- ✓ Fazer relatórios de ações, indicadores, movimentos, para a Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu periodicamente e sempre que solicitado;
- ✓ Desenvolver juntamente com as áreas/unidades responsáveis Protocolos, manuais de trabalho, de Humanização dentro das unidades municipais de serviços ligadas diretamente a Secretaria de Saúde do Município;
- ✓ Criar e fazer gestão de indicadores para avaliação de melhorias nos serviços e atendimentos, apresentando mensalmente à Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu e órgãos externos que necessitem (com a devida avaliação e autorização);
- ✓ Implantar e administrar pesquisa de satisfação entre os profissionais e usuários dos serviços ligados a todas as Unidades de Saúde do Município de Botucatu, como o objetivo de melhorias nos serviços futuros;
- ✓ Ser um referencial entre todos os "atores" das unidades, principalmente coordenando e gerenciando os "Agentes de Humanização";
- ✓ Participar das Integrações dos novos profissionais (quando houver admissões) com palestra sobre Humanização no Município;
- ✓ Elaborar condutas e Controles de visitas "voluntárias" dentro das Unidades de Saúde do Município, quando o assunto for Humanização (com a validação e de acordo com os Agentes de Humanização representados dentro de cada unidade e áreas responsáveis: exemplos: portarias, enfermagem, diretorias, etc);
- ✓ Receber e responder "ouvidorias" e "informações", sejam elas internas ou externas, de assuntos relacionados a Humanização de cada Unidade;
- ✓ Buscar e proporcionar treinamentos para "Agentes de Humanização" / "Comissão de Humanização" sempre que necessário, para desenvolvimento dos profissionais referentes a este assunto;
- ✓ Buscar implantar juntamente com os responsáveis pelos serviços médicos, inovações em saúde no assunto de Humanização para o bem estar do paciente e seus familiares (como por exemplo: rodas de conversas para familiares e

pacientes com determinadas doenças raras para melhor entendimento, práticas terapêuticas, etc);

- ✓ Buscar treinamentos e desenvolvimentos, em conjunto com as diretorias responsáveis, para equipes multidisciplinares no assunto de Humanização (exemplo: assistentes sociais, psicólogos, etc);
- ✓ Fazer divulgação da Humanização e Agentes de Humanização nas dependências de cada unidade de saúde do município, com o apoio da área de Marketing municipal se houver a necessidade;
- ✓ Agendar e participar de reuniões (internas ou externas) sempre que for necessário/solicitado;
- ✓ Representar a Prefeitura sempre que solicitado em assuntos de Humanização dentro ou fora de Botucatu;
- ✓ Viabilizar recursos financeiros;
- ✓ Fazer um levantamento e gestão junto as áreas de serviços quais são as práticas de Humanização realizadas internamente e individualmente para que possam ser "**unificadas**" e "**equalizadas**", a fim de que todos se sintam dentro de uma única Instituição quando o assunto é Humanização;
- ✓ Executar demais responsabilidades sempre que for necessário.

#### **7.2- Trabalhando com as Ações/Eventos para promover a Humanização nas unidades de Saúde do Município de Botucatu:**

- ✓ Demonstrar atenção diferenciada de empatia e amor ao paciente e seus familiares;
- ✓ Priorizar e organizar horários de visitas quando possível e necessário;
- ✓ Escutar o que o paciente e seus familiares têm a dizer (Escuta ativa);
- ✓ Tornar ambientes da Unidade (paredes, salas, corredores, etc) mais harmoniosos, coloridos e alegres, com pinturas, desenhos e frases motivadoras;
- ✓ Envolver voluntários em eventos, acolhimentos, apoios em ações com pacientes e familiares;
- ✓ Buscar promover eventos/ações de humanização e acolhimento a todos que necessitarem e que passam por cada Unidade.

#### **7.3- Alguns regramentos, portarias, legislações específicas a serem implantados/implementados/atualizados sobre o assunto de Humanização:**

- ✓ Política Nacional de Humanização/ HumanizaSUS (Governo do Estado);
- ✓ Outros regramentos, portarias, legislações pertinentes a serem avaliados;

#### **7.4- Metas e Resultados esperados:**

- ✓ Atender e implantar legislações e políticas específicas;
- ✓ Mudar a cultura e dar maior visibilidade do processo de Humanização nas Unidades ligadas diretamente à Secretaria de Saúde do Município de Botucatu para todos;
- ✓ Aperfeiçoar os processos de trabalho com desenvolvimento tanto dos processos quanto dos profissionais;



## CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



- ✓ Construir indicadores de monitoramento à Saúde e Humanização;
- ✓ Melhorar a comunicação entre todos;
- ✓ Reduzir queixas de Ouvidorias, municípios e órgãos externos;
- ✓ Integrar os gestores e funcionários no assunto de Humanização;
- ✓ Melhorar a gestão de comunicação interna;
- ✓ Administrar e implantar gestão do feedback interno;
- ✓ Padronizar os processos e eventos relacionados à Humanização do Município de Botucatu;
- ✓ Verificar a possibilidade de "angariar" recursos financeiros para promoção de Humanização nas unidades;
- ✓ Avaliar se há algum subsídio do Estado quando se tem implantado e dando resultados algum retorno financeiro para a Prefeitura;
- ✓ Esperar cumprir todas as metas possíveis recebendo os melhores resultados possíveis;
- ✓ Ter uma ótima Imagem do local no assunto de Humanização.

### **7.5- Recursos e Apoios Necessários para implantação desta Política Municipal de Humanização:**

- ✓ **Grupo de Trabalho de Humanização - GTH;**
- ✓ **Ambiente de trabalho:** Ter uma sala inicialmente para reuniões do Grupo de Trabalho de Humanização - GTH se reunirem e trabalharem com as estratégias e planejamentos das ações a serem desenvolvidas e implantadas;
- ✓ **Apoios:** Apoio fundamental e principal da Comissão de Humanização em Saúde da Câmara Municipal de Botucatu, Prefeito e Vice Prefeito, juntamente com todos os gestores e profissionais ligados diretamente e indiretamente das unidades;
- ✓ **Autonomia:** Considerado neste tópico o item "Autonomia" para o gestor/coordenador deste processo junto ao Grupo de Trabalho de Humanização e Representantes de cada unidade (Agentes de Humanização), porque será o diferencial para poder conduzir os processos ligados à Implantação desta Política Municipal de Humanização no município de Botucatu, mantendo uma **\*comunicação "Transversal"** entre todos.

***\*Comunicação transversal: fluxo de comunicação organizacional que dá voz ativa a todos os participantes, independentemente do nível de hierarquia ao qual pertence, é um modelo considerado para organizações e instituições de gestões "flexíveis" que prezam pelo planejamento integrado (processo que garante que todas as partes interessadas estejam envolvidas, no momento certo, para alinharem as prioridades da organização/instituição em único plano)!".***

A proposta para uma Política Municipal de Humanização visa o apoio ao enfrentamento dos novos desafios para a gestão municipal, além do estabelecimento de mecanismos de potencialização de projetos de intervenção, de qualificação, fortalecimento e integração das ações de Humanização já desenvolvidas no município.

**Botucatu, 20 de janeiro de 2025**  
**Adriana Viriato Godoy**