



Acreditação de Humanização

Sumário:

Quem somos	03
Missão, visão e valores	06
Selo de Humanização	07
Por que obter uma Certificação em Humanização?	07
Processo de acreditação da humanização	09
Cronograma	10
Como é feita a declaração da certificação obtida?	11
Equipe de trabalho	12



Hospital das Clínicas da FMUSP

Maior complexo hospitalar da América Latina: o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP.

O HCFMUSP é referência no tratamento de doenças de alta complexidade, além de atuar nas áreas de ensino, pesquisa, assistência e inovação.

2,2 milhões

Consultas ambulatoriais/ano

1,2 milhão

Exames de imagem realizados/ano

48 mil

Cirurgias

14 milhões

Exames laboratoriais

70 mil

Internações

Criado em 2010, o **HCX** do Complexo HCFMUSP tem um portfólio de mais de 350 atividades de ensino voltadas a profissionais de saúde;

Desenvolve ações de Ensino e Consultoria com o objetivo de compartilhar conhecimento e boas práticas assistenciais, com base na experiência em ensino, pesquisa e assistência do HCFMUSP;

Busca potencializar o impacto na sociedade por meio de conteúdos de excelência, baseados em evidências da prática clínica.

O Núcleo de Humanização HCFMUSP

O Núcleo de Humanização é uma instância da administração superior do HC – Diretoria Clínica – composta por uma equipe multiprofissional dedicada à gestão e ao desenvolvimento da humanização no Sistema FMUSP-HC.

O Núcleo de Humanização atua como:

Observatório da cultura de humanização para investigar e monitorar práticas humanizadoras no cotidiano das unidades do HC;

Gestor corporativo da humanização que implementa políticas e ações de humanização para o Complexo como um todo;

Laboratório de projetos de caráter inovador que desenvolve ideias que geram projetos de humanização conforme demandas identificadas;

Desenvolvedor de práticas de humanização em segmentos estratégicos ou nos setores mais vulneráveis.



HCX Fmusp

Agora somos

HCX Fmusp

Experiência e Ensino

#HCX

» Experiência e Ensino «

471

Missão, Visão e Valores

Núcleo de Humanização

Missão: Implantar política e práticas de humanização no Sistema FMUSP-HC, engajando gestores, colaboradores, profissionais da saúde, estudantes, pacientes e demais usuários na construção de uma cultura de humanização nas áreas de cuidado, gestão, ensino e pesquisa.

Visão: Tornar-se uma referência em humanização na área da saúde e do ensino.

Valores: Dignidade da vida humana, respeito mútuo, comportamento ético, participação responsável, diálogo e acolhimento, com foco em resultados de excelência em humanização.

O que é a Acreditação de Humanização

É um processo de identificação da presença e efetividade da cultura de humanização em um serviço de saúde ou de ensino. Utilizando metodologia criada e testada com rigor acadêmico para evidenciar práticas, comportamentos e experiências que atestam a presença da humanização em diferentes níveis de desenvolvimento, a acreditação em humanização é um recurso que reconhece e promove o valor humano na instituição. E oferece:

- 1. Preparação para Acreditação de Humanização:** processo que envolve o diagnóstico inicial da humanização no serviço, por meio de visitas, levantamento documental e elaboração de relatório, com o objetivo de propor orientações e sugestões. Podem ser oferecidas consultorias, cursos e mentorias.
- 2. Selo de Humanização:** obtido com base nos resultados da pesquisa da cultura de humanização, o selo é uma marca que certifica publicamente o compromisso dos serviços com a humanização em três níveis, de acordo com as pontuações obtidas da avaliação.
- 3. Desenvolvimento de pessoas:** mentorias, cursos, seminários, oficinas e palestras presenciais ou à distância sobre temas da humanização, tais como, acolhimento, comunicação, deliberação ética, decisão compartilhada, cuidado centrado no paciente, formação humanística, entre outros.

Os Selos de Humanização conferem reconhecimento:



Por que obter uma Certificação em Humanização?

Gerar mais valor humano para a Instituição

O reconhecimento público da humanização em um serviço de saúde fortalece a sua marca junto a usuários e colaboradores, contribuindo para uma imagem institucional positiva respaldada por uma organização de alta credibilidade.

Não basta focar somente na experiência do paciente. Investir em uma transformação cultural baseada na humanização é uma estratégia mais eficaz para aprimorar a experiência do paciente porque, além do cuidado personalizado, alinhado às necessidades e expectativas dos pacientes, promove todo um ambiente organizacional de excelência humana que impacta de forma mais intensa toda a jornada de cuidado.

A Acreditação de Humanização impulsiona a cultura institucional porque avalia criteriosamente seus pontos fortes e fracos e oferece recomendações de impacto baseadas em evidências.



Cultura de Humanização

A cultura de humanização é o resultado da interação das pessoas em suas práticas cotidianas de assistência e de ensino quando movidas por valores como respeito, ética, compaixão, justiça. Os valores da humanização estimulam comportamento ético, acolhimento, colaboração, empatia, etc. de modo espontâneo nas ações cotidianas das pessoas.

Seu estudo requer a abordagem de pacientes e familiares, colaboradores e gestores, estudantes e residentes, enfim de todos aqueles que participam da instituição.

Processo de Acreditação da Humanização



Cronograma de acreditação

Em geral, o processo de acreditação requer de 2 a 3 meses de consultoria, com dedicação de uma equipe de trabalho atuando 4 horas por dia.

Serão necessárias duas equipes: uma equipe de trabalho da contratada e uma equipe de apoio da contratante. A equipe de trabalho deverá fazer todo o planejamento e a execução da pesquisa, além das análises de dados nela obtidos. A equipe de apoio deverá subsidiar a equipe de trabalho com informações para o planejamento da pesquisa, elaborar e executar o plano de comunicação institucional (sob supervisão da equipe de trabalho), enviar questionários eletrônicos para o público da pesquisa, entregar documentos comprobatórios, agendar entrevistas e dar acesso à equipe de trabalho durante as visitas técnicas.

Caso haja interesse em um maior aprofundamento em alguma área ou tema específico, pode-se fazer adaptações ou aumentar a quantidade de dias de trabalho.

Diagnóstico e preparação

1. Resposta ao questionário de autoavaliação (contratante); (Obs: A equipe do NH se manterá à disposição para orientações e plantão de dúvidas)
2. Análise das respostas;
3. Visita técnica à unidade para observação direta da ambiência e reunião de apresentação de resultados da autoavaliação e recomendação do Selo;
4. Criação da equipe de apoio e desenvolvimento das tarefas de preparação do campo da pesquisa (contratante + contratada);
5. Comunicação institucional (contratante). (Obs: A equipe do NH se manterá à disposição para orientações e plantão de dúvidas).

Pesquisa da cultura

6. Visita técnica;
7. Monitoramento das respostas dos questionários de colaboradores, gestores, pacientes, estudantes, entrevistas presenciais.

Resultados

1. Exame documental;
2. Análise dos dados e preparo de relatórios pela equipe técnica do Núcleo;
3. Reunião de finalização do processo junto aos gestores do serviço;
4. Apresentação dos resultados para o serviço.

Como é feita a declaração da certificação obtida?

A declaração da certificação obtida será dada em reunião com os gestores contratantes do processo de certificação. A critério destes, o Núcleo de Humanização poderá realizar uma apresentação de resultados e a entrega do selo físico para a instituição ou serviço em cerimônia pública.

Obs: O Núcleo de Humanização confere um (1) certificado e um (1) selo metálico. Caso a instituição deseje outros exemplares além destes, os custos da confecção ficarão a cargo da instituição ou do serviço acreditado.

Principais entregas



Equipe



***Profa. Dra. Izabel
Cristina Rios***



***Dr. Bruno Henrique
Alvarenga***



***Dra. Danielle
Soares Figueiredo***



***Mário Celso
Ferretti Jr.***



***Nathália Mantovani
Monteiro***

Contatos

Patricia Vale

Soluções Corporativas HCX Fmusp
(11) 2661-3886
(11) 99133-2002
E-mail: patricia.vale@hc.fm.usp.br

Acreditação de Humanização

E-mail: selodehumanizacao@hc.fm.usp.br
(11) 2661-2417
fm.usp.br/humanizacao/portal

