



Melhorar a qualidade, a cobertura e a resiliência do sistema de saúde de Cabo Delgado.

CONVÉNIO AECID 22-COI-398



ATENDIMENTO HUMANIZADO

DEFINIÇÕES E CONCEITOS SOBRE
ATENDIMENTO HUMANIZADO

Formação para profissionais de saúde
Instituto de Ciências de Saúde de Pemba

Cassimo Manuel Saide
Oficial de Projectos **medicusmundi**

Pemba, 18 de Agosto de 2025

QUE É O ATENDIMENTO HUMANIZADO?



ATENDIMENTO HUMANIZADO

- Conforme definido pela *Organização Mundial da Saúde* envolve uma abordagem que prioriza a relação entre profissional de saúde e paciente, colocando o **indivíduo no centro do cuidado**, com respeito, empatia e atenção às suas necessidades individuais.
- A OMS não possui um documento específico com o termo "atendimento humanizado", mas seus princípios e diretrizes enfatizam a **importância da abordagem centrada no paciente e na promoção da saúde de forma integral**.



ATENDIMENTO HUMANIZADO

- Implica oferecer um *atendimento digno, respeitoso e empático* a todas as pessoas, reconhecendo sua individualidade e necessidades específicas.
- Busca estabelecer *relações de confiança e colaboração* entre os profissionais de saúde e os usuários, promovendo a participação activa das pessoas em seu próprio processo de cuidado.
- Estimula a criação de ambientes de atendimento seguros, acolhedores e culturalmente apropriados, nos quais as *pessoas se sintam confortáveis e respeitadas*.



PRINCÍPIOS ATENDIMENTO HUMANIZADO

- **Respeito:** Tratar o paciente com dignidade e consideração, reconhecendo sua individualidade e autonomia.
- **Empatia:** Colocar-se no lugar do paciente, buscando compreender suas necessidades e sentimentos.
- **Comunicação:** Estabelecer um diálogo aberto e claro, utilizando linguagem acessível e oferecendo informações relevantes.
- **Cuidado Integral:** Considerar a saúde do paciente em seus aspectos físico, emocional, social e espiritual.



PRINCÍPIOS ATENDIMENTO HUMANIZADO

- **Participação:** Encorajar o/a paciente a participar ativamente das decisões sobre seu tratamento e cuidado.
- **Acolhimento:** Criar um ambiente acolhedor e seguro, onde o/a paciente se sinta confortável e confiante.
- **Acessibilidade:** Garantir que os serviços de saúde sejam acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sociais ou econômicas.



BENEFICIOS ATENDIMENTO HUMANIZADO

Melhora a experiência do/a paciente, aumentando sua satisfação e confiança no sistema de saúde.

Aumenta a adesão ao tratamento e a colaboração do/a paciente, resultando em melhores resultados de saúde.

Reduz o estresse e a ansiedade do/a paciente, contribuindo para sua recuperação e bem-estar.

Promove um ambiente de trabalho mais positivo e gratificante para os profissionais de saúde.

Fortalece a relação entre paciente e profissional, construindo confiança e parceria.



COMO APLICAR O ATENDIMENTO HUMANIZADO

Treinamento

Capacitar os profissionais de saúde para desenvolver habilidades de comunicação, empatia e acolhimento.

Ambiente:

Criar um ambiente físico que seja acolhedor, confortável e adaptado às necessidades dos pacientes.

Processos:

Revisar e otimizar os processos de atendimento, buscando torná-los mais eficientes e centrados no paciente.

Comunicação:

Utilizar ferramentas de comunicação que facilitem o acesso à informação e o diálogo entre paciente e profissional.

Acompanhamento:

Monitorar e avaliar a aplicação do atendimento humanizado, buscando melhorias contínuas.

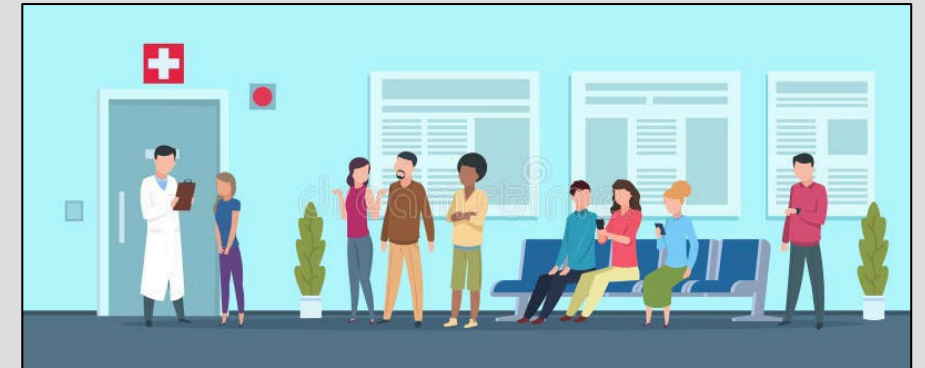
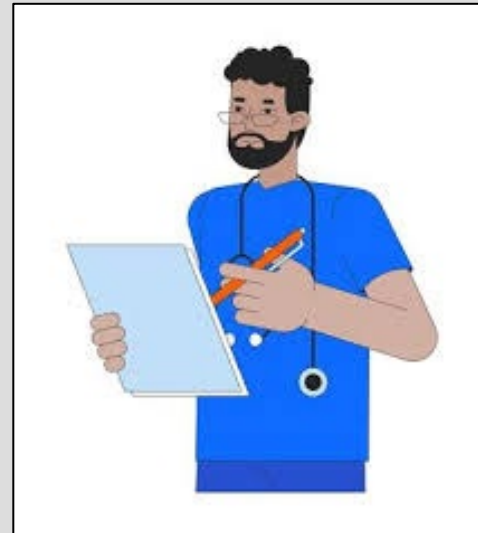
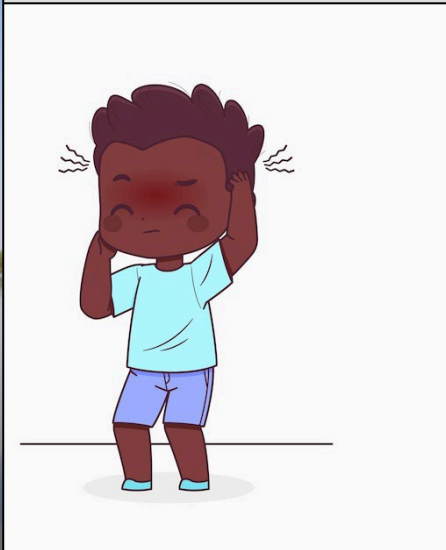


COMO APLICAR O ATENDIMENTO HUMANIZADO – EXEMPLOS PRÁCTICOS

- I. Perguntar aos participantes como são atendidos quando vão a um serviço de saúde. **Listar o que gostou e não gostou.**
 - Das coisas que não gostou, por que foi?

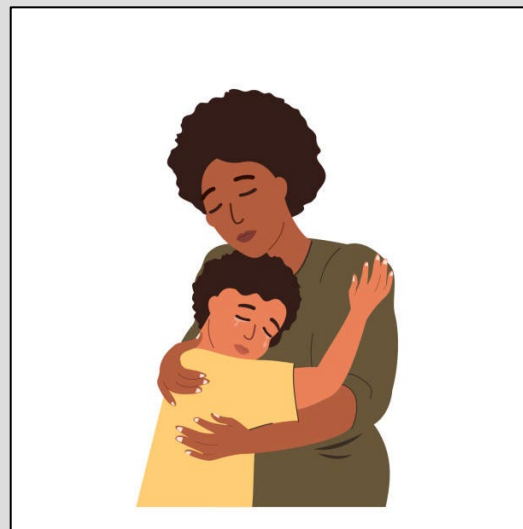
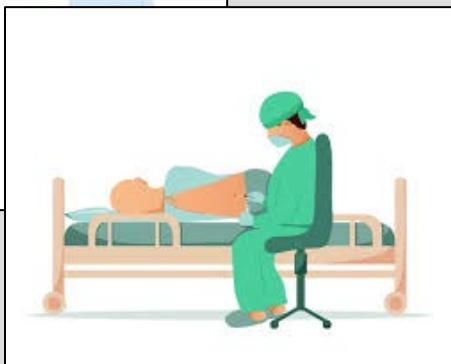


COMO APLICAR O ATENDIMENTO HUMANIZADO – EXEMPLOS PRÁTICOS



- *Martins* é um menino de 3 anos de idade. Está com a sua mãe e tem muito dores de cabeça, por o que a mãe lhe leva ao hospital.
- Quando chegam ao hospital a mãe é informada de que é preciso fazer uma punção lombar em Martins, pois poderia ter uma meningites. A mãe aceita embora não sabe como é este procedimento.
- O profissional de saúde pede a mãe para sair da sala e esperar fora onde há muitas mais pessoas e barulho. Ela está preocupada por Martins.

COMO APLICAR O ATENDIMENTO HUMANIZADO – EXEMPLOS PRÁTICOS



- O técnico pede ao seu enfermeiro para segurar a Martins de modo arciforme. Desinfecta o espaço entre a L2-L3, e fez a punção lumbar.
- Durante o procedimento não fala com Martins, não sabe o seu nome.
- Quando termina deixa a criança deitada na cama e sai da sala e diz à mãe que pode entrar e que já falaram dos resultados.
- Quando a mãe entra com Martins, este lhe abraça.

2. Reparem que nesta situação, tudo parece natural, mas existem alguns pontos para refletir sobre o atendimento que recebe Martins.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

- A **humanização** em saúde é um **processo contínuo** que envolve a colaboração de todos/as os envolvidos no cuidado, desde a gestão até o profissional que atende o paciente.
- Ao adotar uma **abordagem humanizada**, as instituições de saúde podem melhorar a qualidade do atendimento, promover a saúde e o bem-estar dos pacientes, além de criar um ambiente de trabalho mais positivo e gratificante.





OBRIGADO/A !

