
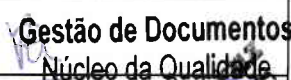
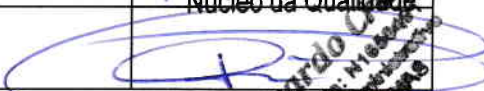



Modelo de Rotina - POP	Código:
Unidade: Hospital Municipal Albert Schweitzer e CER-Realengo	Versão: 001
Serviço: Administrativo	Data da Emissão: 02/10/2023
Setor: Controle de acesso, maqueiros, recepção, posso ajudar, ouvidoria	Vencimento: 02/10/2025

Abordagem humanizada de colaboradores e usuários

Histórico de Versões

001 - Emissão inicial.

Fase	Nome	Setor/Unid.	Data	Carimbo e Assinatura
Elaboração	Pedro Braum	Segurança Humana/Sede	22/07/2023	
Validação	Regina Goulart	Núcleo da Qualidade		
Aprovação	Ricardo Cruz	Diretor Administrativo		 

Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO.....	3
3. ROTINA.....	3
4. OBSERVAÇÕES GERAIS.....	8
5. FLUXOGRAMAS.....	8
6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS.....	8

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de abordagem humanizada dos colaboradores e usuários. Por “humanização” entende-se “a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde” (HumanizaSUS).

O presente POP fundamenta-se nos princípios da Constituição Federal de 1988 (CF/88), que garantem a cidadania e dignidade da pessoa humana (BRASIL, 1988, art. 1.º, inc. II e III), assegurado também no objetivo fundamental da República Federativa do Brasil de “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (BRASIL, 1988, art. 3.º, inc. IV)

2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO

Todos os colaboradores dos setores controle de acesso, maqueiro, recepção, posso ajudar, ouvidoria, além dos gestores e diretores a eles relacionados do complexo CER Realengo e Hospital Municipal Albert Schweitzer.

3. ROTINA

Os colaboradores do escopo do presente POP devem pautar as suas rotinas pelas seguintes práticas:

3.1 Abordagem humanizada, acolhimento e respeito à diversidade dos colaboradores e usuários.

- Garantir o acesso de todos à unidade, sem qualquer tipo de distinção de raça/cor, gênero, orientação sexual, credo, orientação política ou condição física.
- Abordar e acolher os colaboradores e usuários de maneira humanizada, prestativa e cordial, com respeito aos direitos humanos.
- Durante a abordagem de colaboradores e usuários, utilizar linguagem apropriada, sem uso de palavras de baixo calão e evitando gírias.
- Prestar informações sobre os serviços oferecidos pela unidade aos usuários de forma clara, paciente e objetiva, ou, em caso de dúvida, direcioná-la a para outro responsável.

- Abordar os colaboradores e usuários respeitando todas as formas de diversidade, notadamente grupos minoritários ou vulneráveis, como mulheres, pessoas negras, pessoas LGBTQIA+, idosos, PcD entre outros.
- Não discriminar ou utilizar comunicação degradante com colaboradores e usuários em decorrência da utilização de vestimentas, adornos ou acessórios.
- Não utilizar, sob forma alguma, de violência física ou verbal com colaboradores e usuários no ato de abordagem ou acolhimento.
- Utilizar instrumentos de mediação como forma de resolução dos conflitos entre colaboradores e ou usuários, como, por exemplo, o diálogo, a escuta ativa e a comunicação não violenta.
- No caso dos controladores de acesso, notificar os eventos de violência verbal ou física envolvendo colaboradores ou usuários através do Livro de Ocorrências, ou de algum outro sistema de notificação fornecido pela Direção.
- No caso dos profissionais da ouvidoria, notificar os eventos de violência verbal ou física envolvendo colaboradores ou usuários através do Sistema de Notificação em Segurança Humana, ou de algum outro sistema de notificação fornecido pela Direção.
- No caso das rotinas que envolvem o profissional psicólogo do setor Posso Ajudar, identificar e atender demandas entre os usuários que necessitem de apoio emocional (POP Posso Ajudar).
- No caso de algum evento que represente um desafio à segurança individual ou da unidade nos processos de abordagem e acolhimento envolvendo colaboradores ou usuários, informar ao supervisor/líder, que tomará as medidas cabíveis.
- Em qualquer situação na qual o colaborador for ofendido ou agredido, ele não poderá de forma alguma revidar, devendo, nesses casos, solicitar a presença da sua supervisão ou liderança para as medidas cabíveis.

- No caso dos profissionais do “posso ajudar”, realizar rotineiramente a pesquisa de satisfação do usuário (POP Posso ajudar).
- No caso de abordagem de pessoa idosa que conta com o auxílio de acompanhante, garantir que a comunicação inclua esta última no processo de acolhimento.

3.2 Abordagem humanizada para pessoas em situação de rua.

- Permitir o ingresso e o acesso integral das pessoas em situação de rua à unidade sem exercer nenhum tipo de constrangimento ou obstáculo físico, verbal ou moral.
- Atender e acolher as pessoas em situação de rua de forma humanizada, de maneira a garantir o acesso aos serviços de saúde.
- Utilizar linguagem respeitosa e apropriada na comunicação com as pessoas em situação de rua, sendo proibido o uso de termos jocosos ou degradantes.
- Não utilizar nenhum tipo de violência física ou verbal com usuários em situação de rua.
- Ao verificar casos de pessoas em situação de rua que apresentam algum tipo de necessidade de apoio psicossocial, como doença mental ou abuso de álcool e drogas, por exemplo, e não esteja em atendimento, realizar o acolhimento e encaminhar para o psicólogo ou serviço social da unidade.
- No caso da recepção e boletim, promover o atendimento e o registro das pessoas em situação de rua, mesmo nos casos em que elas não apresentarem documentação de identificação ou de acesso ao SUS.

3.3 Abordagem humanizada e respeito às pessoas de diferentes crenças religiosas.

- Respeitar as diferentes crenças religiosas nos processos de abordagem e acolhimento dos colaboradores e usuários.

- Não discriminar, negar informação ou acesso aos usuários em decorrência do uso de vestimentas ou adornos que possuam caráter religioso ou indiquem a crença em alguma manifestação religiosa.
- Não utilizar formas de comunicação que indiquem discriminação ou desrespeito contra qualquer tipo de manifestação religiosa.

3.4 Abordagem humanizada das pessoas com deficiência (PcD).

- Ao se comunicar com pessoas com deficiência, ser claro, objetivo dispor-se a repetir ou reformular informações, se necessário. Evitar usar palavras complexas e verificar se a pessoa compreendeu plenamente as informações fornecidas.
- Realizar abordagem individualizada em relação às necessidades e preferências da pessoa com deficiência. Pergunte como ajudar e esteja disposto a adaptar suas práticas de atendimento conforme a solicitação.
- Estar ciente das necessidades físicas da pessoa com deficiência. Se necessário, oferecer assentos confortáveis, acomodações adequadas ou suporte para locomoção. Certificar-se de que o ambiente seja acessível e livre de obstáculos.
- Facilitar a locomoção das pessoas com deficiência às dependências da unidade somente quando for solicitado pela própria pessoa ou por eventual acompanhante.
- Não utilizar comunicação discriminatória, ofensiva ou jocosa na abordagem e ou acolhimento das pessoas com deficiência.
- Considerar a necessidade de tempos de espera mais flexíveis para pessoas com deficiência, levando em conta suas condições específicas.
- Garantir que a pessoa com deficiência seja incluída em todas as etapas do atendimento, utilizando-se do contato visual, posicionando-se em um nível adequado para a comunicação e direcionando-se diretamente à pessoa, não a seu acompanhante, caso esteja presente.

- Se a pessoa com deficiência solicitar um acompanhante ou intérprete, certificar-se de envolvê-los na comunicação e nas decisões relacionadas a abordagem ou acolhimento.

3.5 Abordagem de enfrentamento ao racismo, machismo, homofobia, etarismo, capacitismo, etc.

- Não praticar nenhuma forma de discriminação contra colaboradores e usuários em razão de raça/cor, gênero, orientação sexual, idade ou condição física ou mental.
- Utilizar linguagem na abordagem e acolhimento de colaboradores e usuários respeitosa e apropriada no que se refere às pessoas negras, mulheres, pessoas LGBTQIA+, pessoas com deficiência, idosos, entre outras minorias.
- Não praticar nenhuma forma de discriminação contra colaboradores e usuários em razão de classe social ou origem.
- Não discriminar colaboradores e usuários em decorrência do uso de vestimentas ou adornos que remetam a identidades de raça, gênero, classe social ou origem.
- Reportar ocorrências de racismo, machismo, lgbtfobia, etarismo e capacitismo envolvendo colaboradores e ou usuários para o supervisor/líder, ouvidoria ou compliance.
- No caso dos controladores de acesso, notificar os casos de racismo, machismo, lgbtfobia, etarismo e capacitismo envolvendo colaboradores e ou usuários através do Livro de Ocorrências, ou de outros sistemas de notificação similares.
- No caso dos profissionais da ouvidoria, notificar os casos de racismo, machismo, lgbtfobia, etarismo e capacitismo envolvendo colaboradores e ou usuários através do Sistema de Notificação em Segurança Humana ou de outros sistemas de notificação similares.
- No caso da abordagem e acolhimento dos colaboradores e usuários LGBTQIA+, realizar a comunicação utilizando o nome social.

- No caso da realização do registro dos usuários LGBTQIA+ no sistema TI Med pelo profissional da recepção e boletim, utilizar o nome social (POP Abertura do boletim de emergência). O direito a utilização do nome social é garantido pela Lei Municipal 6.329/2018, que assegura o reconhecimento da identidade de gênero através do nome social nos órgãos municipais.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS

O presente POP deve ser objeto de treinamento em conjunto com os POPs referentes aos procedimentos padrão dos setores profissionais de sua aplicação, a saber: controladores de acesso, maqueiros, recepção, posso ajudar e ouvidoria.

Treinamentos aos colaboradores em temas como os direitos humanos, mediação de conflitos, diversidade e combate a todas as formas de discriminação são complementares ao presente POP e devem ser disponibilizados pela Direção anualmente (Política de Segurança Humana).

5. FLUXOGRAMAS

Não aplicável.

6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS

- Política de Segurança Humana
- Código de Ética e Conduta
- POP Etapa de serviço controle de acesso
- POP Maqueiro
- POP Recepção atendimento aos familiares
- POP Abertura do boletim de emergência
- POP Ouvidoria
- POP Pesquisa de satisfação
- POP Posso ajudar
- HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS
- Guia da Diversidade LGBT: saúde, atendimento e legislação. Prefeitura do Rio de Janeiro, 2019.
- Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais. Ministério da Saúde, 2013.

- Constituição da República Federativa do Brasil - 1988