

## CARTA DA HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE NA USF CELASAÚDE

A legislação em vigor estabelece que a humanização e o respeito pelo utente, a equidade e transparência, a atividade pautada pela qualidade, eficácia e eficiência, e uma formação contínua (técnica e humanista), devem orientar o relacionamento dos serviços de saúde com os seus utentes, nos seus trajetos nos serviços do SNS.<sup>1</sup>

*A humanização é um conceito vasto que aborda vertentes tão distintas como as atitudes e comportamentos de utentes do SNS e respetivos familiares, mas também de médicos, enfermeiros, gestores e outros profissionais que exercem funções nos serviços de saúde do SNS, bem como a qualidade e segurança dos espaços e equipamentos dedicados à prestação de cuidados de saúde, entre outros aspetos<sup>2</sup>.*

- 
- <sup>1</sup> • A Lei nº 15/2014, de 21 de março determina, de forma clara, o dever de humanização dos cuidados de saúde, quando refere que “os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente”;
- O nº 2, alíneas e), f) e i) da Base 20 da Lei de Bases do SNS, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, estabelece que o SNS pauta a sua atuação por princípios em que se incluem: a equidade, promovendo a correção dos efeitos das desigualdades no acesso aos cuidados, dando particular atenção às necessidades dos grupos vulneráveis; a qualidade, visando prestações de saúde efetivas, seguras e eficientes, com base na evidência, realizadas de forma humanizada, com correção técnica e atenção à individualidade da pessoa; e a transparência, assegurando a existência de informação atualizada e clara sobre o funcionamento do SNS;
  - O nº 2 da Base 17 da Lei de Bases, estabelece que a utilização das tecnologias da saúde deve reforçar a humanização e a dignidade da pessoa.
  - O nº 2 da Base 32, a Lei de Bases determina que os ministérios responsáveis pelas áreas da saúde, da educação e da ciência e ensino superior, em articulação com as universidades, as unidades de saúde e as estruturas e associações representativas dos profissionais de saúde, coordenam as políticas de formação pós-graduada, com o objetivo de assegurar a todos os profissionais de saúde o acesso à formação pós-graduada de elevado nível científico, técnico e humanista.

<sup>2</sup> Comissão Nacional para a Humanização dos Cuidados de Saúde no SNS Plano de Ação (vs 27-3-2024)

### **A USF CellaSaúde considera como pilares essenciais para a Humanização:**

- O Respeito pela dignidade da pessoa;
- O Reconhecimento da individualidade, humanidade e singularidade de cada utente e de cada profissional, com correlativo respeito pela autonomia, intimidade, crenças, valores, sentimentos, estados emocionais e circunstâncias pessoais;
- O Reconhecimento da centralidade da pessoa em todas as ações do âmbito da saúde;
- A Vulnerabilidade da pessoa doente, em termos de equilíbrio emocional e/ou físico;
- A Relevância da empatia, escuta ativa e compaixão no relacionamento dos profissionais de saúde com os utentes e entre si;
- A Relevância da adequação e das condições dos espaços físicos à tipologia dos cuidados de saúde prestados;
- A Relevância da disponibilidade de recursos humanos e materiais em número e qualidade ajustados às necessidades.

### **A USF CellaSaúde assume como Compromissos:**

- Valorização da **participação** dos utentes e profissionais na melhoria da humanização;
- Garantir a **privacidade** dos utentes;
- **Personalização** da prestação de cuidados:
  - Valorizar e praticar a empatia e a escuta ativa,
  - O utente é tratado com simpatia, cortesia e lealdade,
  - Proporcionar a cada doente uma equipa de saúde familiar (médico, enfermeiro e assistente técnico) condição primordial para a criação de um vínculo de diálogo e de confiança,
  - Dar a possibilidade aos doentes e/ou aos seus cuidadores, o acompanhamento do evoluir do estado de saúde através da informação dada pelos profissionais de saúde, de forma sensível e ajustada ao patamar de compreensão e momento, devendo os utentes ser capacitados para a tomada de decisões informadas;

- Adequada **Circulação** dos utentes: sinalética de orientação externa e interna e quiosque eletrónico para gestão de filas;
- **Combate ao ruído**: promoção do silêncio nos espaços comuns;
- Melhoria da **comunicação** com os utentes e acompanhantes: divulgar os documentos relacionados com a humanização (guia de acolhimento); produzir documentos bilingues escritos; produzir guias do âmbito da humanização para apoio à observação clínica e ao seguimento do doente; manter canais abertos de comunicação (e-mail, telefone); facilitar a comunicação com utentes provenientes de países com idiomas menos comuns;
- **Amenidades e segurança** para utentes e profissionais: ausência de barreiras arquitetónicas no acesso e na circulação de pessoas de mobilidade condicionada; espaço para pausa/alimentação;
- **Acolhimento** dos profissionais (Manual de Acolhimento), **Promoção da saúde e segurança** dos profissionais e **Formação profissional**;
- **Avaliação da satisfação** dos utentes e profissionais:
- **Participação do cidadão**: auscultação dos utentes (caixa de sugestões, “Livro Amarelo”); inquéritos de satisfação regulares e colaboração/cooperação com a **Associação de utentes** da USF.
- Aplicação consciente e ativa dos **Códigos Éticos e Deontológicos** dos profissionais de saúde;