



HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO HOSPITALAR

Na prática do atendimento Hospitalar, é importante conscientizar que o atendimento deve ir além de um bom atendimento, ele precisa ser um atendimento acolhedor. Por isso, aplicar o conceito de Hospitalidade dentro dos Hospitais é voltar a atenção e escuta para o que o cliente realmente está dizendo e necessitando, para a certeza de um atendimento de excelência.

Humanizar a relação com o doente exige alguns pré requisitos a serem levados em conta na contratação dos funcionários que trabalham nesse setor – a sensibilidade e a afetividade.

A arte do cuidar imprime uma característica totalmente diferenciada dentro do Hospital. Ela tem seu início na portaria e na recepção do Hospital onde, ao chegar, o paciente se certifica de uma boa escolha, da confiança no seu tratamento e de que a sua estadia será o mais agradável possível. Ele foca na sua recuperação.

Humanizar a relação com o doente realmente exige que o trabalhador valorize a afetividade e a sensibilidade como elementos necessários ao cuidar.

Desta forma, além de ser ideal, acreditamos ser possível o ATENDIMENTO HUMANIZADO (sem longas filas de espera, com uma comunicação eficiente, com resolutividade, responsabilidade profissional e um atendimento acolhedor).

De um modo geral, algumas atitudes são diretamente relacionadas ao que se pretende com a Humanização do atendimento:

1. - Aprimorar o **conhecimento científico continuamente** é uma consequência do interesse e competência.

2. - **Aliviar sempre que possível**, controlar a dor e atender às queixas físicas e emocionais. A atenção emocional diz respeito à compreensão sensível das queixas do paciente.

3. - Oferecer **informações** sobre a doença, prognóstico e tratamento. Os profissionais da saúde não devem economizar palavras ou qualquer outra forma de comunicação. O silêncio do profissional é uma das mais importantes queixas dos pacientes e familiares em relação ao mau atendimento.

4. - **Respeitar o modo e a qualidade de vida do paciente**. Alguns profissionais costumam ser insensíveis a esses valores, priorizando seus tratamentos em detrimento da qualidade de vida do paciente.

5. - **Respeitar a privacidade (e dignidade) do paciente**. Não devemos nunca, impor a medicação ao paciente, devemos sempre dar a opção dentro do hospital de ele ser atendido pelo enfermeiro com o qual tenha mais conforto.

Não é raro a informação de que muitas vezes esse processo de empatia entre o paciente e um funcionário (enfermagem principalmente), promove o reestabelecimento mais rápido do paciente.

No Hospital Memorial, estamos mapeando os funcionários e relevando suas competências, realocando-os dentro do perfil necessário para o trabalho de cada setor do Hospital. É IMPORTANTE CONSCIENTIZAR através de entrevistas e treinamentos concedidos no Centro de Estudos do Hospital, enfatizando a sua responsabilidade social e profissional.

O Hospital Memorial tem como missão: " Proporcionar aos pacientes um atendimento médico-hospitalar de qualidade, por meio de tecnologia moderna e profissionais altamente qualificados, imprimindo presteza e humanização ao atendimento, disseminando cultura e desenvolvimento científico.

Fernanda de Sena Reis

Gestão de RH do Hospital Memorial

Psicóloga e Coordenadora do Projeto Memorial Humanizado

Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2009.