



Governo do Estado de São Paulo
HCFMB - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu
Superintendência HCFMB

INSTRUÇÃO NORMATIVA SHCFMB Nº 2/2024

Institui o Núcleo de Humanização do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu.

O Superintendente do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, no uso de suas atribuições previstas no art. 11, VI, da L.C. 1.124, de 1º de junho de 2010 e art. 14, I, g, i, l, do Decreto nº 56.699, de 31 de janeiro de 2011, Regulamento desta Autarquia, e considerando a importância de elaborar diretrizes técnicas e políticas de humanização, além de promover a cultura institucional da Humanização no âmbito Hospitalar e

CONSIDERANDO implantar política de humanização, como conjunto de princípios, valores, conceitos, comportamentos, procedimentos, técnicas, metodologias e ações de gestão, ensino, pesquisa e atenção voltados aos usuários, estudantes, profissionais e trabalhadores da saúde, tendo em vista promover a cultura institucional da humanização.

CONSIDERANDO fortalecer a cultura institucional da humanização a sua “impregnação” em todas as áreas do HCFMB com práticas institucionais, assistenciais, educacionais ou administrativas;

CONSIDERANDO que a implantação da política e o fortalecimento da cultura institucional de Humanização do HCFMB se darão com o apoio da Coordenação, da equipe técnica do Núcleo de Humanização em conjunto com a Comissão de Humanização e o Grupo Técnico de Humanização – G.T.H. do HCFMB;

CONSIDERANDO que o Núcleo de Humanização será de natureza técnico multiprofissional, assistencial, administrativo e apoio permanente, com atuação multissetorial, multiprofissional, estará vinculado ao Departamento

de Apoio à Assistência do HCFMB, trabalhando de forma articulada com todas as áreas ligadas a Administração da Superintendência do HCFMB;

CONSIDERANDO a Estrutura do Núcleo de Humanização do HCFMB que compreenderá com equipe técnica (profissionais técnicos de nível superior, administrativo e apoio) juntamente com o Apoio dos Braços de Humanização – B.H. do HCFMB (**Sarad, Hebo, PSA, PSP, PA da Mulher, PSR, Ambulatório de Especialidades, Casas de Apoio, Transplantes, Representantes da Sociedade, E.E.S. – Escola de Educação em Saúde, FMB e Complexo HC – Hospital**):

	Equipe Técnica	Profissionais técnicos - Nível Superior
		Profissionais Administrativos
		Profissionais de Apoio
Coordenação do Núcleo de Humanização Hospitalar - N.H.H.	Apoio - Braços da Humanização - Agentes de Humanização - HCFMB	Sarad, Hebo, PSA, PSP, PA da Mulher, PSR, Ambulatório de Especialidades, Casas de Apoio, Transplantes, Representantes da Sociedade, Escola de Educação em Saúde - E.E.S., FMB, Complexo HC - Hospital

CONSIDERANDO que o Núcleo de Humanização do Hospital terá como atribuições administrativas e burocráticas:

Conhecer e fazer gestão de todos os regramentos de Humanização do Estado dentro do HCFMB;

Implantar políticas de Humanização, regras, normas, condutas, portarias (com as devidas autorizações da Superintendência);

Fazer gestão dos prazos e vencimentos de portarias, comissões, etc;

· Fazer e entregar relatórios de Gestão de práticas de humanização, ações,

indicadores, etc., para a Alta Administração do HC/Secretaria da Saúde de Estado mensalmente e sempre que solicitado;

- Desenvolver, quando necessário, juntamente com Área responsável, Protocolos, manuais de trabalho de Humanização dentro das áreas de serviços ligadas diretamente ao HCFMB;
- Implantar e administrar pesquisa de satisfação entre os profissionais e usuários dos serviços ligados ao HCFMB com objetivo de melhorar a qualidade nos serviços prestados futuros do HC;
- Ser um referencial entre todos os “atores” do HC, principalmente coordenando e gerenciando os “Agentes de Humanização (voluntários)”, bem como, os Braços de Humanização;
- Participar das Integrações dos novos profissionais/terceiros com palestra sobre Humanização Hospitalar no HCFMB;
- Coordenar, controlar, fazer gestão e elaborar políticas de visitas “voluntárias” em espaços ligados ao HCFMB e suas Unidades externas, quando o assunto for Humanização, com apoio da Superintendência e áreas responsáveis (exemplos: portarias, gerência de enfermagem, diretorias, etc.);
- Receber/responder e buscar melhorias de prevenção quando houver envolvimento de “ouvidorias” e “informações” (internas ou externas), de assuntos relacionados à Humanização;
- Treinar/Capacitar e Desenvolver todos que fazem parte do dia a dia do HCFMB sempre que necessário nos assuntos de Humanização;
- Implantar/apoiar, juntamente com os responsáveis pelos serviços médicos, inovações em saúde como Ação de Humanização para o bem estar do paciente e seus familiares (como por exemplo: rodas de conversas para familiares e pacientes com determinadas doenças raras para melhor entendimento, práticas terapêuticas, etc);
- Apoiar a Gerência Multiprofissional nos desenvolvimentos de equipes Multi com capacitações que envolvem informações que possam ajudar pacientes quando se tratar de direitos previstos em lei (exemplo: paciente com diagnóstico de câncer quais os direitos previstos em lei que ele poderá usufruir? etc.);
- Fazer divulgação da Humanização e Agentes de Humanização nas dependências do HC e suas Unidades, com o apoio da área de Marketing;

- Trabalhar em conjunto com a área de Marketing/eventos sempre que necessário nos assuntos envolvendo Humanização;
- Promover a Comunicação entre todos;
- Apoiar a Gerência de Assessoria Administrativa no que couber envolvendo assuntos de Humanização;
- Trabalhar em conjunto com o Departamento de Auditoria e Informações em Saúde quando envolver processos de Qualidade;
- Trabalhar em conjunto com o Departamento de Gestão de Pessoas quando envolver processos relacionados a profissionais e pacientes;
- Agendar e participar de reuniões (internas ou externas) sempre que for necessário /solicitado;
- Representar e assessorar a Administração do HC sempre que solicitado em assuntos de Humanização/Ações de Humanização;
- Outras atividades não destacadas aqui que envolvam assuntos de Humanização.

CONSIDERANDO que o Núcleo de Humanização do Hospital terá como atribuições envolvendo ações de eventos de Humanização no HCFMB:

- Acolhimento - Espaço, recursos ou atividades para comunicação efetiva entre pacientes, familiares e Instituição quando da chegada/internação do paciente ao HCFMB - (Ex.: - Paredes e ambientes coloridos, alegres, acolhedores; Grupos de acolhimento a pacientes recém-internados nas enfermarias; Grupos de acolhimento aos familiares/pacientes internados em Áreas Críticas (Prontos socorros, UTIs, etc), Grupos de acolhimento aos familiares com pacientes nos Centros Cirúrgicos; realização por parte da equipe técnica do Núcleo de “visitas/tour” nas enfermarias, principalmente na enfermaria de obstetrícia antes da internação com as mães para que elas possam conhecer o local onde terão seus bebês; Equipe de técnica do Núcleo de Humanização em pronto-socorros para apoio comunicacional aos pacientes, acompanhantes e equipes de profissionais envolvidos durante os plantões; Acolhimento aos familiares quando da comunicação de óbito na chegada ao Hospital, etc);
- Priorizar e organizar horários de visitas quando possível e necessário, juntamente com as equipes assistenciais e portarias;
- Escutar o que o paciente e seus familiares têm a dizer (Escuta ativa);

- Tornar ambientes do Hospital (paredes, salas, corredores, etc) mais harmoniosos, coloridos e alegres, com pinturas, desenhos e frases motivadoras;
- Envolver voluntários em eventos, acolhimentos, apoios em ações de Humanização com pacientes e familiares;
- Manter/estruturar/criar políticas de visitas relacionadas a **Pastoral Hospitalar** (objetivo levar a palavra de Deus e prestar assistência religiosa aos enfermos, acompanhantes e colaboradores. São permitidas visitas religiosas de todos os credos, sempre respeitando os horários de visita e as orientações da equipe assistencial) nas dependências permitidas dentro do HC;
- Promover eventos/ações de humanização, de acolhimento sempre que necessário;
- Implantar/apoiar Práticas Inclusivas de Gestão (ex.: Espaço, recursos ou atividades de inclusão de participação dos trabalhadores e usuários, Rodas de conversas com o superintendente com vistas a integrar colaboradores de diferentes setores e facilitar a comunicação com a alta gestão do HC, etc);
- Manter/Criar Ambientes Harmoniosos, sempre que possível, nas dependências ligadas ao HCFMB: Ações de humanização para a criação de espaços acolhedores, agradáveis, e amigáveis para usuários, trabalhadores, equipes; ambiente físico que favorecem o cuidado humanizado caracterizando assim Ações de promoção de bem-estar e qualidade de vida para usuários e, ou, colaboradores;
- Outras ações de humanização que não foram destacadas nas anteriores acima.

CONSIDERANDO como Ações de Humanização:

- Promover acolhimento para pacientes, familiares e outros usuários do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu – HCFMB;
- Estimular o cuidado humanizado e o cuidado centrado no paciente/familiares;
- Expressar/reconhecer a valorização das pessoas;
- Mediar conflitos e facilitar a comunicação, o encontro e a boa interação entre todas as pessoas que transitam diariamente no HC e suas dependências;

- Diagnosticar não conformidades nos processos de trabalho que resultam em conflitos interpessoais que possam prejudicar a qualidade da atenção e das relações de trabalho;
- Promover a correção das “não” conformidades e manter sua prevenção;
- Desenvolver pessoas, equipes e serviços para a cultura de humanização no HCFMB como um todo.

CONSIDERANDO a necessidade de adequação e implementação do Núcleo de Humanização Hospitalar, expede a seguinte Instrução Normativa, a quem possa interessar:

Artigo 1º - Fica instituído o Núcleo de Humanização Hospitalar – N.H.H. do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu - HCFMB;

Artigo 2º - Fica designada a representante abaixo para compor e Coordenar o Núcleo de Humanização Hospitalar do HCFMB juntamente com a equipe técnica que se formar com o apoio e gestão do seu Diretor imediato, responsável pelo Departamento de Apoio à Assistência do HCFMB:

- Adriana Viriato Godoy – Supervisor Técnico – Coordenadora

Artigo 3º - O Núcleo de Humanização será responsável pela Coordenação, gerenciamento, apoio e assessoramento a todos quando o assunto for Humanização/Ação de Humanização, bem como, implantar, acompanhar Políticas de Humanização e fortalecer a cultura institucional de Humanização no HCFMB;

§1º - Conduzirá e apoiará reuniões com grupos/comissões sempre que necessário;

§2º - Fica estabelecido o “acesso irrestrito” a todas as áreas pertinentes ao HCFMB, bem como suas Unidades Externas, no cumprimento do papel e responsabilidade do Núcleo, da Coordenação e da equipe técnica;

§3º - Essa Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ CARLOS SOUZA TRINDADE FILHO

SUPERINTENDENTE

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE

BOTUCATU



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos Souza Trindade Filho, Superintendente**, em 19/03/2024, às 07:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0021393446** e o código CRC **F7B7A893**.
