NOSSO **JEITO**, NOSSA *atitude*

MANUAL DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO

JEITO
IMED
DE
ATENDER

SUMÁRIO

06 INTRODUÇÃO

08 OBJETIVOS DO MANUAL DE RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

10 A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

12 PRINCÍPIOS E VALORES

14 NOSSO JEITO, NOSSA ATITUDE

16 A EXCELÊNCIA NA PRÁTICA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO

22 O PADRÃO DE ATENDIMENTO CONSULTIVO COMO ETAPAS DA PRÁTICA DA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA

32 APRESENTAÇÃO E IMAGEM PESSOAL CÓDIGO DE CONDUTA – AÇÕES E ATITUDES INTOLERADAS PELA GESTÃO IMED

40 DIREITOS DO PACIENTE DENTRO DO HOSPITAL

50 ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

54 GLOSSÁRIO

INTRODUÇÃO

A POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO (PNH), LANÇADA EM 2003 PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE, PRECONIZA A VALORIZAÇÃO DOS DIFERENTES SUJEITOS IMPLICADOS NO PROCESSO DE PRODUÇÃO DE SAÚDE E ENFATIZA A AUTONOMIA E O PROTAGONISMO DESSES INDIVÍDUOS, BEM COMO A CORRESPONSABILIDADE ENTRE ELES. O PROGRAMA REFORÇA A IMPORTÂNCIA DE ESTABELECER VÍNCULOS SOLIDÁRIOS E INCENTIVA A PARTICIPAÇÃO COLETIVA NO PROCESSO DE GESTÃO.

PORTANTO, HUMANIZAÇÃO NADA MAIS É DO QUE A CONSTRUÇÃO DE VÍNCULOS QUE POSSIBILITEM A COPARTICIPAÇÃO DOS DIVERSOS AGENTES ENVOLVIDOS NA BUSCA PELA EXCELÊNCIA E QUALIDADE NO PROCESSO COOPERATIVO DE PRODUÇÃO DE SAÚDE. ESTA CONDIÇÃO SO É POSSÍVEL NO MOMENTO EM QUE PERMITIMOS E FACILITAMOS O ENCONTRO DAS EFICIÊNCIAS TÉCNICAS E CIENTÍFICAS COM

VALORES ÉTICOS, RESPEITO E SOLIDARIEDADE AO SER HUMANO, PROTAGONISMO E AUTONOMIA DAS EQUIPES.

ENQUANTO ESTRUTURA NORTEADORA DE ATITUDES PARA A BOA UTILIZAÇÃO DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES PROFISSIONAIS, A HUMANIZAÇÃO LEVA AO HOSPITAL A POSSIBILIDADE DE - EM SUA ESTRUTURA TECNOLÓGICA, FÍSICA, ADMINISTRATIVA E HUMANA - PRATICAR O RESPEITO À DIGNIDADE DE CADA INDIVÍDUO, ESTEJA ELE EM QUALQUER UM DOS PONTOS DA CADEIA DE STAKEHOLDERS.

O MANUAL DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO DO JEITO IMED DE ATENDER FOI DESENVOLVIDO PARA NORTEAR AS PRÁTICAS DE TRABALHO DE NOSSAS EQUIPES. O PRINCIPAL OBJETIVO DESTE DOCUMENTO É COLHER TESTEMUNHOS DE PACIENTES E REPRESENTANTES DOS DIFERENTES SETORES COM OS QUAIS INTERAGIMOS, QUE REFLITAM MAIS DO QUE O RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO E SUA REPUTAÇÃO, MAS QUE EXPRESSEM A ABRANGÊNCIA DE NOSSAS ATIVIDADES NA SOCIEDADE, SE ESTENDENDO MUITO ALÉM DE NOSSA ESTRUTURA FÍSICA.

OBJETIVOS DO MANUAL DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO

PERMEAR E

O PROCESSO DE RELACIONAM

definindo atividades fim, responsabilidades, atribuições dos profissionais que atuam no IMED em sua prática de relacionamento e atendimento. Orientar e uniformizar condutas, comportamentos e processos, criando uma identidade corporativa que nos diferencie pela qualidade de nossa atuação.

E ALINHAR

MENTO COM STAKEHOLDERS

A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

O sucesso da promoção da saúde compreende a forma com que os diversos públicos que participam deste processo, denominados stakeholders, se relacionam.

Prezamos pela qualidade e humanização do relacionamento, pois não entendemos a saúde sem uma visão de todas as partes interessadas norteada por vínculos solidários, atuação protagonista e visão de futuro.

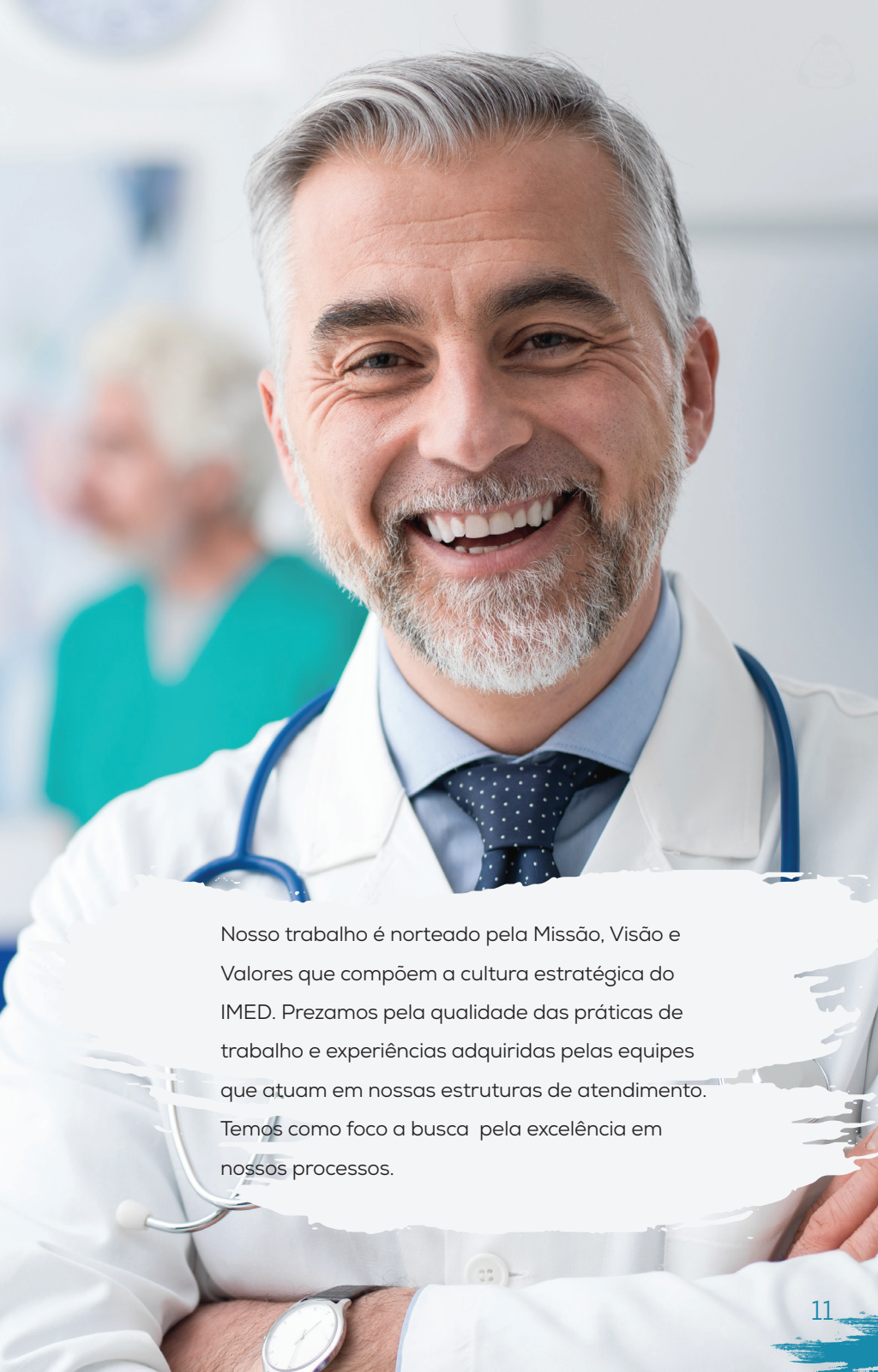
STAKEHOLDERS INTERNOS

- COLABORADORES
- GESTORES
- CONSELHEIROS
- ASSOCIADOS

IMED

STAKEHOLDERS EXTERNOS

- FORNECEDORES
- SOCIEDADE
- GOVERNO
- PACIENTES
- SECRETARIA DE SAÚDE
- PACIENTES
- ACOMPANHANTES



Nosso trabalho é norteado pela Missão, Visão e Valores que compõem a cultura estratégica do IMED. Prezamos pela qualidade das práticas de trabalho e experiências adquiridas pelas equipes que atuam em nossas estruturas de atendimento. Temos como foco a busca pela excelência em nossos processos.

PRINCÍPIOS E VALORES IMED

Buscamos cotidianamente a valorização do trabalho em equipe e aptidões individuais. Incentivamos todos os colaboradores a assumirem desafios e tomarem decisões como forma de estimular o desenvolvimento e o aprendizado organizacional.

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

Compromisso com a excelência, gestão de resultados, planejamento, organização, visão sistêmica e relacionamento humanizado.

VALORES

Pensamento sistêmico, aprendizado organizacional, cultura de inovação, liderança, constância de propósitos, orientação por processos e informações, visão de futuro, valorização das pessoas, conhecimento sobre o cliente e o mercado, desenvolvimento de parcerias, geração de valor, responsabilidade social.

MISSÃO

Proporcionar aos usuários um atendimento de qualidade por meio de uma política de humanização com atuação de profissionais qualificados e comprometidos com a ética.

VISÃO

Ser uma instituição de referência no atendimento público à saúde, caracterizada pela excelência e diferenciação de seus serviços e focada na eficiência dos resultados assistenciais.

PREZE PELA HUMANIZAÇÃO

POR MEIO DO RESPEITO, CORDIALIDADE E PROTAGONISMO.

SORRIA

IDENTIFIQUE-SE E SEJA PRESTATIVO, EDUCAÇÃO E CORTESIA SÃO FUNDAMENTAIS.

SEJA PONTUAL

MANTENHA A DISCIPLINA COM HORÁRIOS, REDUZA A ESPERA DE QUEM RECEBE E PRESTA OS CUIDADOS.

NOSSO **JEITO**, NOSSA *atitude*

Esse conjunto de comportamentos deve ser aplicado diariamente em todas as interações. A metodologia apoia a construção, o reforço e consolidação de nossa imagem em busca do atendimento de excelência a nossos stakeholders:

ATENDA COM SEGURANÇA

NÃO REALIZE QUALQUER ATIVIDADE SEM QUE ESTEJA DEVIDAMENTE HABILITADO, QUALIFICADO, CAPACITADO, TREINADO E AUTORIZADO.

RESPEITO E IGUALDADE

PROMOVA ASSISTÊNCIA CUJA QUALIDADE NÃO VARIE EM FUNÇÃO DE CARACTERÍSTICAS PESSOAIS, GÊNERO, ETNIA E CONDIÇÕES SOCIOECONÔMICAS.

FOCO NO ATENDIMENTO

NÃO USE O CELULAR QUANDO ESTIVER ATENDENDO UM PACIENTE OU EM SITUAÇÕES DE TRABALHO.

OLHE E OUÇA

OUÇA COM ATENÇÃO AS DEMANDAS E EXPLIQUE COM CALMA OS PRÓXIMOS PASSOS.

ATENTE-SE A SAÚDE EMOCIONAL

ESCUTE COM ATENÇÃO TUDO O QUE O PACIENTE E/OU OUTROS COLABORADORES TÊM A DIZER. PROMOVA AÇÕES QUE AJUDEM NA AUTOESTIMA. FIQUE ATENTO AOS SINAIS E BUSQUE AUXÍLIO DE PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS QUANDO HOUVER NECESSIDADE.

COMUNIQUE-SE BEM

UTILIZE LINGUAGEM SIMPLES E ESCLARECEDORA.

A EXCELÊNCIA NA PRÁTICA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO

Quando se acredita que propósitos maiores devem reger uma relação que se quer duradoura, é importante que um contexto de cooperação e coparticipação seja reforçado. Esse cenário garante melhores performances indiviuais - e em grupo-, o que consequentemente beneficia os resultados.

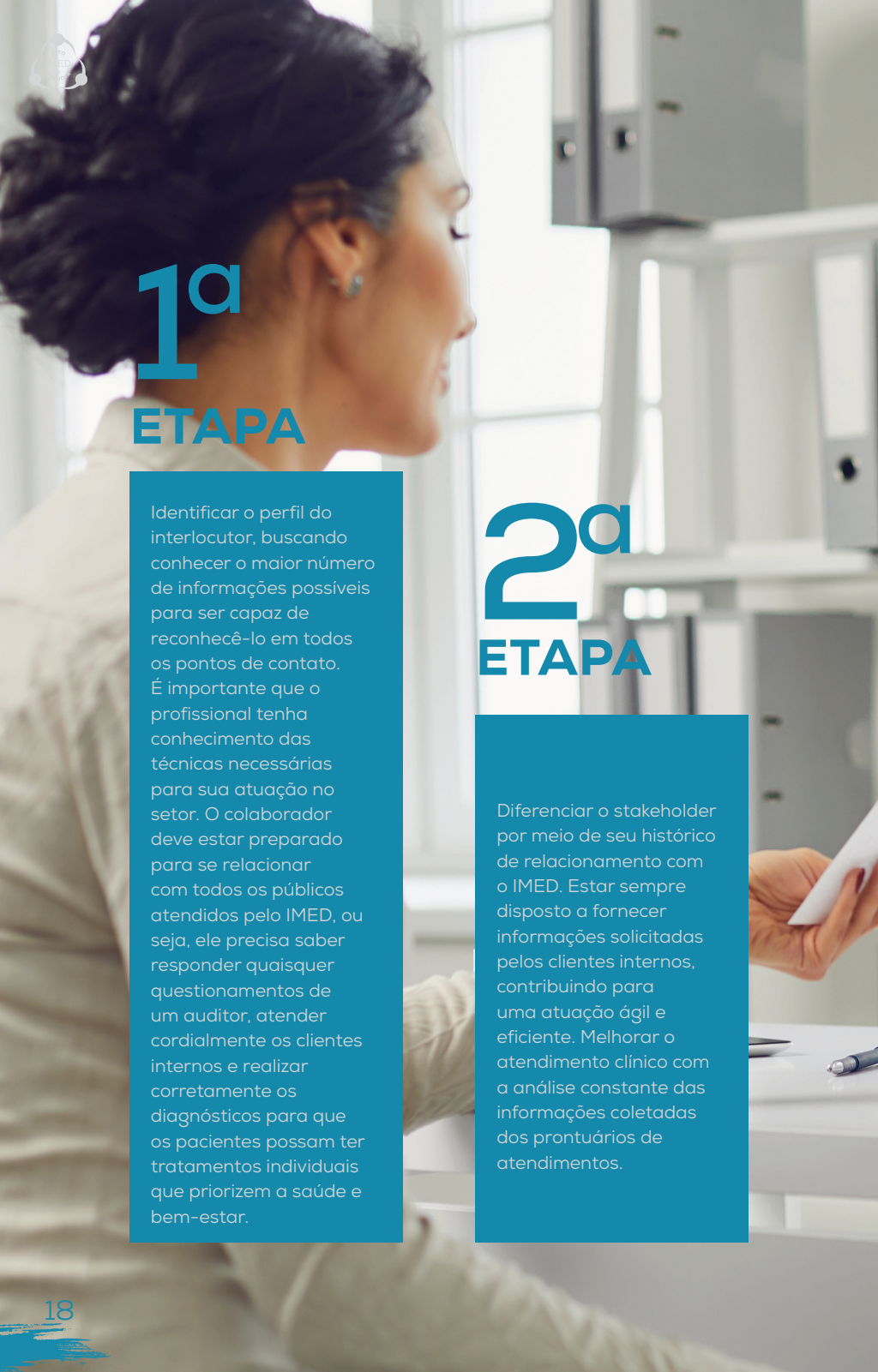
Seres humanos são movidos por significados que asseguram compromissos e dão o tom e a energia para o que precisa ser feito. Queremos que no IMED este grupo de significados convirja alcançando a excelência na prática do atendimento humanizado.

Para que isso aconteça é importante o respeito às técnicas de atuação que possibilitam a padronização da forma com que nos relacionamos com nossos stakeholders.

Por acreditarmos na importância do desenvolvimento de uma cultura voltada para a qualidade da informação no serviço de saúde, onde identificamos o perfil do interlocutor e o diferenciamos por meio de seu histórico com nossa instituição, adotamos o modelo abaixo descrito:

IDENTIFICAR ⟷ **DIFERENCIAR**

INTERAGIR ⟷ **PERSONALIZAR**



1ª ETAPA

Identificar o perfil do interlocutor, buscando conhecer o maior número de informações possíveis para ser capaz de reconhecê-lo em todos os pontos de contato. É importante que o profissional tenha conhecimento das técnicas necessárias para sua atuação no setor. O colaborador deve estar preparado para se relacionar com todos os públicos atendidos pelo IMED, ou seja, ele precisa saber responder quaisquer questionamentos de um auditor, atender cordialmente os clientes internos e realizar corretamente os diagnósticos para que os pacientes possam ter tratamentos individuais que priorizem a saúde e bem-estar.

2ª ETAPA

Diferenciar o stakeholder por meio de seu histórico de relacionamento com o IMED. Estar sempre disposto a fornecer informações solicitadas pelos clientes internos, contribuindo para uma atuação ágil e eficiente. Melhorar o atendimento clínico com a análise constante das informações coletadas dos prontuários de atendimentos.

3ª ETAPA

Interagir de acordo com as expectativas dos stakeholders, respeitando o conhecimento técnico para melhorar a eficácia e estabelecer um tipo de comunicação adequada ao perfil apresentado.

4ª ETAPA

Personalizar todas as ação de acordo com as reais necessidades para que o IMED preste um serviço de excelência a todos os públicos com que se relaciona.

A eficácia de nossas ações ao nos relacionarmos com os stakeholders será maior se todos os profissionais tiverem foco no cliente para que seja possível compreender o seu verdadeiro objetivo no mercado. O cliente deve estar no centro de nossas relações, seja ele interno ou externo, paciente ou não. Somente assim, seremos capazes de entender suas reis necessidades e, muitas vezes, nos anteciparmos a elas em nossa atuação tão importante no setor da saúde.

Para possibilitar a utilização deste modelo no processo de relacionamento, todas as estratégias e ações devem estar apoiadas no tripé: Gestão de Stakeholders, Gestão de Pessoas e Gestão do Negócio. Esta estrutura só é possível por meio dos Programas de Excelência e Práticas, Desenvolvimento e **Reforço da Cultura do IMED** e Relacionamento com Stakeholders. A qualidade com que operacionalizamos a execução de todas as nossas estratégias também é um fator fundamental para a funcionalidade deste método.

As práticas de excelência presentes nesta estrutura serão construídas, identificadas e valorizadas por meio do Jeito IMED de Atender.

Alcançar a excelência na assistência à saúde pública requer cuidado, atenção e dedicação de todos os públicos envolvidos. É preciso estar atento as grandes novidades do setor, bem como aos pequenos detalhes do cotidiano que podem fazer a diferença no dia a dia. O Jeito IMED de Atender é uma metodologia que viabiliza uma gestão eficiente de pessoas e processos, com foco

na inovação da operacionalização das nossas estratégias. As ações deste programa estão alinhadas com as melhores práticas de mercado e reforçam a importância da humanização no relacionamento com os stakeholders.

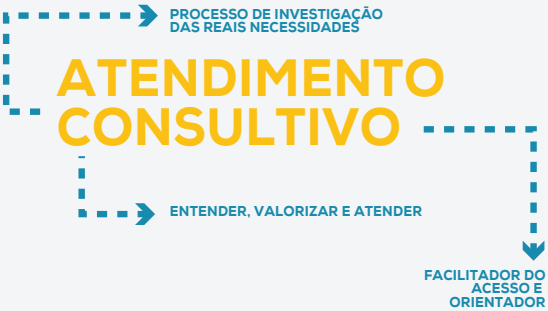
O programa tem como objetivo incentivar os profissionais para que eles sejam multiplicadores de boas práticas na assistência à saúde. Esse cenário só será possível se os stakeholder forem incentivados a assumirem seus respectivos papéis neste contexto, apoiando em sua integralidade as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), valorizando os diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde, enfatizando a autonomia e o protagonismo desses indivíduos, a corresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão.

O PADRÃO DE ATENDIMENTO CONSULTIVO COMO ETAPAS DA PRÁTICA DA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA

Para colocar em prática o modelo descrito nas páginas anteriores – que preza pela assistência humanizada - adotaremos o padrão de Atendimento Consultivo na interação com nossos stakeholders.

Esse processo investiga as reais necessidades e expectativas dos clientes internos e externos com o objetivo de entender, valorizar e atender da melhor forma possível. Neste método, o profissional do IMED funciona como um facilitador do acesso ao serviço de saúde,

bem como um mediador de demandas para outros stakeholders que não sejam os pacientes. O colaborador atua como um orientador para que haja o alcance integral da saúde.



A técnica consultiva é composta por seis etapas complementares. Elas podem ser utilizadas em qualquer processo de relacionamento.

PRÉ ATENDIMENTO
›IDENTIFICAR

A etapa inicial de pré-atendimento está alinhada à identificação do interlocutor. Antes de começar a se relacionar com qualquer stakeholder, o profissional precisa estar previamente preparado. Os colaboradores que atuam nos projetos do IMED devem dominar tecnicamente suas habilidades para exercer com excelência suas respectivas funções. Esse passo antecede a "Abordagem", pois o profissional da área de saúde precisa estar devidamente capacitado para fornecer informações aos stakeholders e interagir em diagnósticos.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- CONHEÇA AS **RESPONSABILIDADES** EM RELAÇÃO AO EXERCÍCIO DE SUA FUNÇÃO;
- CONHEÇA AS REGRAS, PADRÕES, PROCESSOS E AS **EXPECTATIVAS DA INSTITUIÇÃO** QUE IMPACTAM NOS ATENDIMENTOS FEITOS PROFISSIONALMENTE POR VOCÊ E SUA ÁREA;
- **DEDIQUE-SE,** ESTUDE, APRENDA E CONHEÇA.

ABORDAGEM
›INTERAGIR

É nesta etapa que iniciamos a construção de uma relação de confiança com o stakeholder. Nos apresentamos, valorizamos e ouvimos com atenção a apresentação do interlocutor.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- RECEPCIONE O OUTRO COM **CORDIALIDADE E GENTILEZA**.
- FALE OLHANDO PARA A PESSOA E **CHAME-A PELO NOME**. TRATE-A PELO NOME TAMBÉM NO DECORRER DO ATENDIMENTO E AO SE DESPEDIR.
- ATENÇÃO: NÃO É NECESSÁRIO REPETIR O NOME DO PACIENTE A TODO MOMENTO. **ESTABELEÇA UM DIÁLOGO AGRADÁVEL**.
- AJA COM **RESPEITO E ATENÇÃO** SEMPRE. SE O PACIENTE, POR EXEMPLO, ESTIVER ACOMPANHADO, GARANTA QUE O ACOMPANHANTE ESTEJA ACOMODADO.
- LEMBRE-SE SEMPRE DE **CONFIRMAR OS DADOS** NECESSÁRIOS E ESSENCIAIS PARA O ATENDIMENTO.

SONDAGEM
›IDENTIFICAR
› INTERAGIR

Após ouvir a apresentação do interlocutor é nosso momento de fazer perguntas para a construção de um diagnóstico assertivo e eficiente. Nesta etapa, entendemos o que o stakeholder fala e sente. Nesse processo é necessário identificar desejos e necessidades expressos e não expressos verbalmente por meio dos procedimentos padrões do hospital e da qualidade técnica de nossas equipes.

Para que se tenha uma sondagem de qualidade é preciso um diálogo assertivo. No momento em que o profissional do IMED sentir necessidade de estimular o outro a falar livremente, ele deve utilizar a estratégia de "perguntas abertas". Este formato permite que o colaborador conheça o tipo de stakeholder que está atendendo, bem como seus sentimentos e necessidades. Quando há necessidade de coletar dados mais específios para garantir a qualidade do diagnóstico, o profissional deve utilizar o método de "perguntas fechadas". Neste momento, o colaborador do IMED deve prestar total atenção ao que está sendo exposto pelo stakeholder, sem o desvio de atenção com meios tecnológicos ou físicos.

Nunca faça perguntas repetitivas sem justificar o motivo, pois pode parecer falta de atenção. Essa ação pode gerar ansiedade e desconforto para ambas as partes.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- DÊ **ATENÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** PASSADAS E PROCURE ENTENDER QUAL A NECESSIDADE APRESENTADA;
- NÃO ACREDITE QUE TODOS OS STAKEHOLDERS SÃO IGUAIS. ENTENDA E VALORIZE CADA **ATENDIMENTO** COMO SENDO **ÚNICO**;
- **EVITE INTERROMPER** O OUTRO ENQUANTO ELE ESTIVER FALANDO;
- NÃO FAÇA PERGUNTAS REPETITIVAS. ISSO É SINAL DE QUE VOCÊ NÃO PRESTOU ATENÇÃO DA PRIMEIRA VEZ;
- **OUÇA COM ATENÇÃ**O E DEMONSTRE DISPOSIÇÃO E INTERESSE;
- EMPENHE-SE SEMPRE EM OBTER E **CONHECER TODAS AS INFORMAÇÕES** NECESSÁRIAS;
- EM CASO DE DÚVIDAS, CONFIRME COM SEU **SUPERIOR SOBRE COMO PROCEDER**;
- OBTENHA TODAS AS INFORMAÇÕES **RELEVANTES PARA O ATENDIMENTO** DE EXCELÊNCIA;
- **CERTIFIQUE-SE** DE QUE COMPREENDEU CORRETAMENTE TODAS AS INFORMAÇÕES.

ARGUMENTAÇÃO
›DIFERENCIAR
› PERSONALIZAR

O sucesso da etapa de argumentação vai depender muito da atenção dedicada ao stakeholder no momento da sondagem. O colaborador precisa transmitir segurança e confiança diante das informações ou orientações que estão sendo passadas. Este é o momento de apresentar a forma de atuação do hospital, a Classificação de Risco e as etapas que o paciente irá passar até a finalização do seu processo.

Quando não se consegue estabelecer uma relação de confiança e assertividade, o paciente e/ou outros stakeholders podem sentir insegurança e desconfiança em suas atitudes. Neste cenário, o discurso e a imagem do IMED são prejudicadas.

Este é o momento em que o stakeholder apresenta suas objeções e o profissional

esclarece e se posiciona de acordo com as normas, missão, visão e valores do Ministério da Saúde e do IMED. É importante que o colaborador esteja preparado para fornecer argumentos tangíveis e racionais de forma clara e em linguagem inteligível ao outro. Que apoie o entendimento do stakeholder sobre o que está sendo apresentado.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- EXPRESSE-SE DE **FORMA CLARA E OBJETIVA** . APRESENTE TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS. CERTIFIQUE-SE QUE O PACIENTE OU OUTROS STAKEHOLDERS TENHAM COMPREENDIDO O QUE FOI DITO;
- **AJA DE FORMA ASSERTIVA**. TENHA UM TOM DE VOZ AMISTOSO, PORÉM FIRME E SEGURO. FALE PAUSADAMENTE E COM NATURALIDADE PARA QUE AS PESSOAS ASSIMILEM AS INFORMAÇÕES;
- PRESTE ATENÇÃO NA **PRONÚNCIA CORRETA** DAS PALAVRAS E NO VOCABULÁRIO UTILIZADO;
- CASO TENHA QUE SE AUSENTAR DO PONTO DE ATENDIMENTO, **INFORME AO PACIENTE** O MOTIVO DA AUSÊNCIA E, EM MÉDIA, QUANTO TEMPO LEVARÁ PARA RETORNAR. SE PERCEBER QUE PODE LEVAR MAIS TEMPO DO QUE O PREVISTO, VOLTE E INFORME AO PACIENTE.

FECHAMENTO
›DIFERENCIAR

É o momento em que se encerra o ciclo de resolutividade em uma solicitação de atendimento. O cumprimento desta fase só é possível se as etapas anteriores forem realizadas com excelência. Para que se tenha sucesso neste momento é importante que o profissional seja simpático e se coloque à disposição para futuras assistências. Esta ação ajuda a reforçar o elo com a comunidade do entorno e a imagem do IMED e da SECRETARIA DA SAÚDE.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- SEMPRE INFORME OS PRAZOS APROXIMADOS PARA A EXECUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS;
- NÃO PROMETA O QUE VOCÊ NÃO PODE CUMPRIR OU O QUE NÃO DEPENDE DE VOCÊ;
- ORIENTE O PACIENTE DE FORMA RESPEITOSA, CORDIAL E SIMPÁTICA SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES;
- CERTIFIQUE-SE QUE ELE COMPREENDEU TUDO O QUE FOI DITO E QUE VOCÊ PASSOU TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS;
- AO ENCERRAR O ATENDIMENTO, COLOQUE- SE SEMPRE À DISPOSIÇÃO E DESPEÇA-SE COM GENTILEZA.

PÓS-ATENDIMENTO
›IDENTIFICAR

Conhecer as necessidades complementares e atendê- las com qualidade faz parte da execução de um atendimento de excelência. Cumprir com o prometido e respeitar os prazos estabelecidos também garantem a manutenção da imagem da instituição, além de compor um ambiente de trabalho prazeroso e motivador. No pós-atendimento, identificar a premência e o perfil do stakeholder é imprescindível para que juízo de valores ou estereótipos não interfiram no diagnóstico e no cumprimento das ações planejadas.

PARA O CUMPRIMENTO DESTA ETAPA É IMPORTANTE QUE VOCÊ:

- **GARANTA QUE TODAS AS DEMANDAS FORAM RESOLVIDAS E REGISTRADAS CORRETAMENTE NOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO;**
- **DÊ O RETORNO, CASO ISSO TENHO SIDO COMBINADO;**
- **É A PARTIR DESTE FORMATO DE ATUAÇÃO, ALINHADO AO DOMÍNIO DA INFORMAÇÃO, RESPEITO, CORDIALIDADE, SIMPATIA E COMPROMISSO QUE A TÉCNICA DO ATENDIMENTO CONSULTIVO APOIA A PRÁTICA DA ASSISTÊNCIA HUMANIZADO;**

APRESENTAÇÃO E IMAGEM PESSOAL

Os principais fatores que influenciam a formação de uma imagem profissional positiva são a visão; o tom de voz; a adequação das palavras utilizadas e a linguagem corporal. Conheça em detalhes cada um deles:

A VISÃO

Esta característica diz respeito à forma com que sua imagem apoia a fixação da sua competência profissional. O ideal é que sua aparência corresponda às expectativas do interlocutor dentro dos seus conceitos de apresentação pessoal adequados ao contexto. Dentro de um hospital preza-se pela construção da confiança, percepção de limpeza e reforço da competência técnica. Um colaborador deve sempre optar por peças de vestuário que não constituam um elemento de distração e não interfiram na comunicação com os interlocutores. Abaixo listamos algumas dicas:

- SAPATOS SEMPRE LIMPOS E BEM CUIDADOS;
- VESTIMENTAS SEMPRE LIMPAS E BEM CUIDADAS;
- NO CASO DE HOMENS, BARBA FEITA,
- CABELOS CURTOS OU PRESOS, LIMPOS E PENTEADOS;
- UNHAS CORTADAS E SEMPRE BEM APRESENTADAS;
- UTILIZAÇÃO DE CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO EM TODAS AS ÁREAS DO HOSPITAL;
- ACESSÓRIOS NÃO SÃO PERMITIDOS PARA AS EQUIPES ASSISTENCIAIS;
- PROFISSIONAIS DE OUTRAS ÁREAS DEVEM USAR ACESSÓRIOS DISCRETOS E QUE ESTEJAM DE ACORDO COM O AMBIENTE DE TRABALHO;
- NO CASO DE MULHERES, CABELOS PENTEADOS E, DE PREFERÊNCIA PRESOS COM ACESSÓRIO DISCRETO;
- UTILIZAR MAQUIAGEM LEVE E DISCRETA.

O TOM DE VOZ E A ADEQUAÇÃO DAS PALAVRAS UTILIZADAS

Os profissionais precisam adequar o tom e a velocidade da fala de acordo com o interlocutor para garantir a sintonia e entendimento das informações passadas por ambas as partes. As palavras utilizadas devem ser adequadas e sem erros de pronúncia. Vícios de linguagem, gírias, expressões que denotem intimidade e frases em tom de piada devem ser evitados durante qualquer diálogo com o cliente.

A LINGUAGEM CORPORAL

A boa comunicação não é feita apenas de forma ver- bal, ela também inclui aspectos da linguagem corporal, que representa gestos e atitudes perante as situações pelas quais passamos no dia a dia. Justamente pela importância de transmitir confiança é preciso ob servar com atenção se o corpo contradiz as palavras.

CONHEÇA ALGUNS EXEMPLOS:

- MANTENHA SEMPRE UMA EXPRESSÃO ACOLHEDORA E SORRIA AO ABORDAR O OUTRO. UMA EXPRESSÃO FECHADA PODE ASSUSTAR CRIANÇAS E ADULTOS, ALÉM DE DAR A ELES UMA SENSAÇÃO DESAGRADÁVEL DE QUE O ATENDIMENTO PARECE SER UM INCÔMODO;

- PROCURE SEMPRE MANTER A POSTURA ALINHADA, SEM APOIAR O PESO APENAS SOBRE UMA DAS PERNAS.PODE PARECER DESINTERESSE. EVITA TAMBÉM MEXER MUITO PERNAS E MÃOS, POIS PODE DEMONSTRAR INSEGURANÇA E/ OU IMPACIÊNCIA;

- OLHE SEMPRE NOS OLHOS DA OUTRA PESSOA AO SE COMUNICAR;

- MANTENHA POSTURA RESPEITOSA E CONDIZENTE COM SUA ATUAÇÃO PROFISSIONAL;

- NUNCA DESVIE O FOCO DE SUA ATENÇÃO PARA ALGO QUE NÃO SEJA PROFISSIONAL.

- NÃO FAÇA COMENTÁRIOS A RESPEITO DO OUTRO. SUA FACE DEMONSTRA O QUE ESTÁ PENSANDO E FALANDO DEPENDENDO DO ASSUNTO, O QUE PODE SER OFENSIVO E DESAGRADÁVEL.

AÇÕES E ATITUDES INTOLERADAS PELA GESTÃO IMED

Para garantir uma relação respeitosa e duradoura com os stakeaholders, os profissionais precisam estar alinhados com os princípios éticos estabelecidos pelo IMED. O colaborador que descumprir o código de conduta fica passivel de penalidades previstas na ordem jurídica profissional.

- AGREDIR, PERDER A CALMA OU MALTRATAR AO OUTRO;
- NÃO DAR A DEVIDA IMPORTÂNCIA ÀS SOLICITAÇÕES REALIZADAS, SEM AO MENOS TENTAR ENTENDÊ-LAS.
- LEMBRE-SE DE QUE NOSSO TEMA DE ATUAÇÃO É A SAÚDE;
- DISSEMINAR INFORMAÇÕES
- NEGATIVAS SOBRE PACIENTES, STAKEHOLDERS E/OU SOBRE A INSTITUIÇÃO E MANTENEDORES DE NOSSAS ESTRUTURAS DE

- ATENDIMENTO;
- DIVULGAR IMAGENS INTERNAS E/ OU DE PACIENTES EM GRUPOS DE MENSAGENS OU REDES SOCIAIS;
- COMPARTILHAR BOLETINS MÉDICOS SEM AUTORIZAÇÃO;
- RETIRAR O PACIENTE DAS DEPENDÊNCIAS DO HOSPITAL SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;
- DIVULGAR DADOS PESSOAIS DE PACIENTES, PROFISSIONAIS OU OUTROS STAKEHOLDERS, DESRESPEITANO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD);
- FAVORECER ATENDIMENTO DE ALGUMA PESSOA EM TROCA DE BENEFÍCIOS OU FAVORES;
- CONSTRANGER ALGUÉM COM INTUITO DE OBTER VANTAGEM OU FAVORECIMENTO SEXUAL;
- OFENDER A DIGNIDADE DE ALGUÉM, CAUSANDO DANOS E SOFRIMENTOS FÍSCOS OU MENTAIS NO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO;
- CONCEDER ENTREVISTAS RELACIONACIONADAS AOS SERVIÇOS PRESATADOS SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;

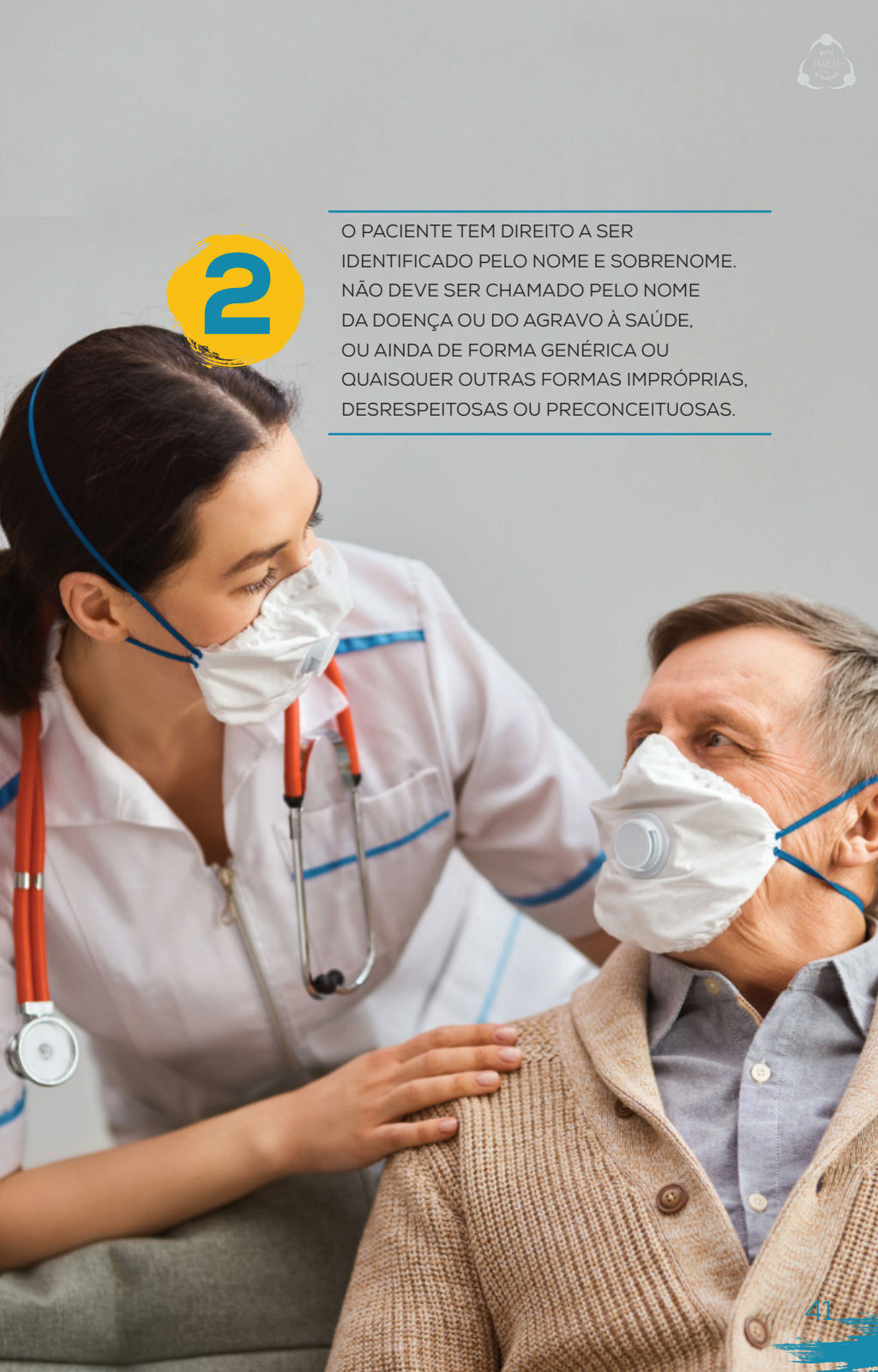
- DESRESPEITAR OUTROS
- COLABORADORES FAZENDO PIADAS, COMENTÁRIOS MALDOSOS E/OU PRECONCEITUOSOS;
- DEIXAR O PACIENTE E/OU OUTROS
- STAKEHOLDERS ESPERANDO SEM
- UMA INFORMAÇÃO, EXPLICAÇÃO OU RETORNO;
- PROMETER ALGO QUE NÃO TEM A CERTEZA DE QUE SERÁ CUMPRIDO.
- REALIZAR AS ATIVIDADES
- PROFISSIONAIS SOB EFEITO DE ÁLCOOL E/OU DROGAS;
- INGERIR ALIMENTOS, MASCAR
- CHICLETES, UTILIZAR-SE DE APARELHO CELULAR OU FUMAR DURANTE A
- ATIVIDADE PROFISSIONAL;
- TRANSFERIR A RESPONSABILIDADE DA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS OU CULPAR OUTRA PESSOA POR ALGO QUE DEVE SER FEITO EM PARCERIA E COMBINADO COM ANTECEDÊNCIA;
- NEGAR ATENDIMENTO E/OU ATENÇÃO A PACIENTES E OUTROS STAKEHOLDERS.

DIREITOS DO PACIENTE DENTRO DO HOSPITAL

Em respeito à Portaria do Ministério da Saúde nº1286 de 26/10/93- art.8º e nº74 de 04/05/94, em que os direitos dos pacientes dentro do hospital são apresentados, alinhamos nossa prática do dia a dia respeitando as diretrizes listadas a baixo:

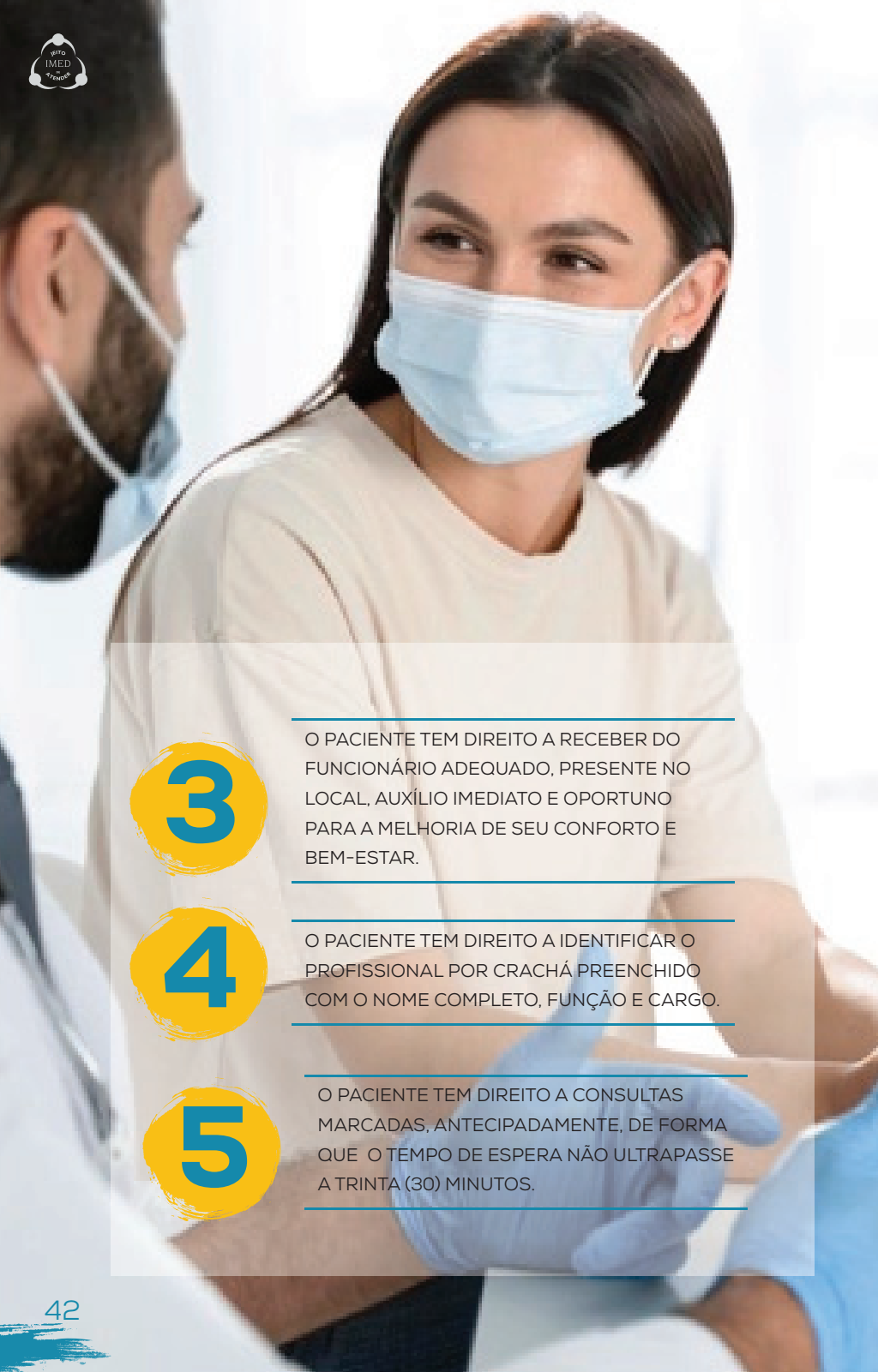
1

O PACIENTE TEM DIREITO A ATENDIMENTO HUMANO, ATENCIOSO E RESPEITOSO POR PARTE DE TODOS OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE. TEM DIREITO A UM LOCAL DIGNO E ADEQUADO PARA SEU ATENDIMENTO.



2

O PACIENTE TEM DIREITO A SER IDENTIFICADO PELO NOME E SOBRENOME. NÃO DEVE SER CHAMADO PELO NOME DA DOENÇA OU DO AGRAVO À SAÚDE, OU AINDA DE FORMA GENÉRICA OU QUAISQUER OUTRAS FORMAS IMPRÓPRIAS, DESRESPEITOSAS OU PRECONCEITUOSAS.



3

O PACIENTE TEM DIREITO A RECEBER DO FUNCIONÁRIO ADEQUADO, PRESENTE NO LOCAL, AUXÍLIO IMEDIATO E OPORTUNO PARA A MELHORIA DE SEU CONFORTO E BEM-ESTAR.

4

O PACIENTE TEM DIREITO A IDENTIFICAR O PROFISSIONAL POR CRACHÁ PREENCHIDO COM O NOME COMPLETO, FUNÇÃO E CARGO.

5

O PACIENTE TEM DIREITO A CONSULTAS MARCADAS, ANTECIPADAMENTE, DE FORMA QUE O TEMPO DE ESPERA NÃO ULTRAPASSE A TRINTA (30) MINUTOS.

6

O PACIENTE TEM DIREITO DE EXIGIR QUE TODO O MATERIAL UTILIZADO SEJA RIGOROSAMENTE ESTERILIZADO, OU DESCARTÁVEL E MANIPULADO SEGUNDO NORMAS DE HIGIENE E PREVENÇÃO.

7

O PACIENTE TEM DIREITO DE RECEBER EXPLICAÇÕES CLARAS SOBRE OS EXAMES QUE ELE SERÁ SUBMETIDO E PARA QUAL FINALIDADE IRÁ SER COLETADO O MATERIAL PARA EXAME DE LABORATÓRIO.

8

O PACIENTE TEM DIREITO A INFORMAÇÕES CLARAS, SIMPLES E COMPREENSIVAS, ADAPTADAS À SUA CONDIÇÃO CULTURAL, SOBRE AS AÇÕES DIAGNÓSTICAS E TERAPÊUTICAS, O QUE PODE DECORRER DELAS, A DURAÇÃO DO TRATAMENTO, A LOCALIZAÇÃO DE SUA PATOLOGIA, SE EXISTE NECESSIDADE DE ANESTESIA, QUAL O INSTRUMENTAL A SER UTILIZADO E QUAIS REGIÕES DO CORPO SERÃO AFETADAS PELOS PROCEDIMENTOS.

9

O PACIENTE TEM DIREITO A SER ESCLARECIDO SE O TRATAMENTO OU O DIAGNÓSTICO É EXPERIMENTAL OU FAZ PARTE DE PESQUISA E SE OS BENEFÍCIOS A SEREM OBTIDOS SÃO PROPORCIONAIS AOS RISCOS E SE EXISTE PROBABILIDADE DE ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE DOR, SOFRIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA SUA PATOLOGIA.

10

O PACIENTE TEM DIREITO DE CONSENTIR OU RECUSAR A SER SUBMETIDO À EXPERIMENTAÇÃO OU PESQUISAS. NO CASO DE IMPOSSIBILIDADE DE EXPRESSAR SUA VONTADE, O CONSENTIMENTO DEVE SER DADO POR ESCRITO POR SEUS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS.

11

O PACIENTE TEM DIREITO A CONSENTIR OU RECUSAR PROCEDIMENTOS, DIAGNÓSTICOS OU TERAPÊUTICOS A SEREM NELE REALIZADOS. DEVE CONSENTIR DE FORMA LIVRE, VOLUNTÁRIA, ESCLARECIDA COM ADEQUADA INFORMAÇÃO.
QUANDO OCORREREM ALTERAÇÕES SIGNIFICANTES NO ESTADO DE SAÚDE INICIAL OU DA CAUSA PELA QUAL O CONSENTIMENTO FOI DADO, ESTE DEVERÁ SER RENOVADO.

12

O PACIENTE TEM DIREITO DE REVOGAR O CONSENTIMENTO ANTERIOR, A QUALQUER INSTANTE, POR DECISÃO LIVRE, CONSCIENTE E ESCLARECIDA, SEM QUE LHE SEJAM IMPUTADAS SANÇÕES MORAIS OU LEGAIS.

13

O PACIENTE TEM O DIREITO DE TER SEU PRONTUÁRIO MÉDICO ELABORADO DE FORMA LEGÍVEL E DE CONSULTÁ-LO A QUALQUER MOMENTO. ESTE PRONTUÁRIO DEVE CONTER O CONJUNTO DE DOCUMENTOS PADRONIZADOS DO HISTÓRICO DO PACIENTE, PRINCÍPIO E EVOLUÇÃO DA DOENÇA, RACIOCÍNIO CLÍNICO, EXAMES, CONDUTA TERAPÊUTICA E DEMAIS RELATÓRIOS E ANOTAÇÕES CLÍNICAS.

14

O PACIENTE TEM DIREITO A TER SEU DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO POR ESCRITO, IDENTIFICADO COM O NOME DO PROFISSIONAL DE SAÚDE E SEU REGISTRO NO RESPECTIVO CONSELHO PROFISSIONAL, DE FORMA CLARA E LEGÍVEL

15

O PACIENTE TEM DIREITO DE RECEBER MEDICAMENTOS BÁSICOS E TAMBÉM MEDICAMENTOS E EQUIPAMENTOS DE ALTO CUSTO, QUE MANTENHAM A VIDA E A SAÚDE.

16

O PACIENTE TEM O DIREITO DE RECEBER OS MEDICAMENTOS ACOMPANHADOS DE BULA IMPRESSA DE FORMA COMPREENSÍVEL E CLARA E COM DATA DE FABRICAÇÃO E PRAZO DE VALIDADE.

17

O PACIENTE TEM O DIREITO DE RECEBER AS RECEITAS COM O NOME GENÉRICO DO MEDICAMENTO (LEI DO GENÉRICO) E NÃO EM CÓDIGO, DATILOGRAFADAS OU EM LETRAS DE FORMA, OU COM CALIGRAFIA PERFEITAMENTE LEGÍVEL E COM ASSINATURA E CARIMBO CONTENDO O NÚMERO DO REGISTRO DO RESPECTIVO CONSELHO PROFISSIONAL.

18

O PACIENTE TEM DIREITO DE CONHECER A PROCEDÊNCIA E VERIFICAR ANTES DE RECEBER SANGUE OU HEMODERIVADOS PARA A TRANSFUSÃO, SE O MESMO CONTÉM CARIMBO NAS BOLSAS DE SANGUE ATESTANDO AS SOROLOGIAS EFETUADAS E SUA VALIDADE.

19

O PACIENTE TEM DIREITO, NO CASO DE ESTAR INCONSCIENTE, DE TER ANOTADO EM SEU PRONTUÁRIO, MEDICAÇÃO, SANGUE OU HEMODERIVADOS, COM DADOS SOBRE A ORIGEM, TIPO E PRAZO DE VALIDADE.

20

O PACIENTE TEM DIREITO DE SABER COM SEGURANÇA E ANTECIPADAMENTE, POR MEIO DE TESTES OU EXAMES, QUE NÃO É DIABÉTICO, PORTADOR DE ALGUM TIPO DE ANEMIA, OU ALÉRGICO A DETERMINADOS MEDICAMENTOS (ANESTÉSICOS, PENICILINA, SULFAS, SORO ANTITETÂNICO, ETC.) ANTES DE LHE SEREM ADMINISTRADOS.

21

O PACIENTE TEM DIREITO À SUA SEGURANÇA E INTEGRIDADE FÍSICA NOS ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE, PÚBLICOS OU PRIVADOS.

22

O PACIENTE TEM DIREITO DE TER ACESSO ÀS CONTAS DETALHADAS REFERENTES ÀS DESPESAS DE SEU TRATAMENTO, EXAMES, MEDICAÇÃO, INTERNAÇÃO E OUTROS PROCEDIMENTOS MÉDICOS.

23

O PACIENTE TEM DIREITO DE NÃO SOFRER DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE POR SER PORTADOR DE QUALQUER TIPO DE PATOLOGIA, PRINCIPALMENTE NO CASO DE HIV / AIDS OU DOENÇAS INFECTO-CONTAGIOSAS.

24

O PACIENTE TEM DIREITO DE SER RESGUARDADO DE SEUS SEGREDOS, POR MEIO DA MANUTENÇÃO DO SIGILO PROFISSIONAL, DESDE QUE NÃO ACARRETE RISCOS À TERCEIROS OU À SAÚDE PÚBLICA. OS SEGREDOS DO PACIENTE CORRESPONDEM A TUDO AQUILO QUE, MESMO DESCONHECIDO PELO PRÓPRIO CLIENTE, POSSA O PROFISSIONAL DE SAÚDE TER ACESSO E COMPREENDER ATRAVÉS DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS NO HISTÓRICO DO PACIENTE, EXAMES LABORATORIAIS E RADIOLÓGICOS.

25

O PACIENTE TEM DIREITO A MANTER SUA PRIVACIDADE PARA SATISFAZER SUAS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS, INCLUSIVE ALIMENTAÇÃO ADEQUADA E HIGIÊNICA, QUER QUANDO ATENDIDO NO LEITO, OU NO AMBIENTE ONDE ESTÁ INTERNADO OU AGUARDANDO ATENDIMENTO.

26

O PACIENTE TEM DIREITO A ACOMPANHANTE, SE DESEJAR, TANTO NAS CONSULTAS, COMO NAS INTERNAÇÕES. AS VISITAS DE PARENTES E AMIGOS DEVEM SER DISCIPLINADAS EM HORÁRIOS COMPATÍVEIS, DESDE QUE NÃO COMPROMETAM AS ATIVIDADES MÉDICO/SANITÁRIAS. EM CASO DE PARTO, A PARTURIENTE PODERÁ SOLICITAR A PRESENÇA DO PAI.

27

O PACIENTE TEM DIREITO DE EXIGIR QUE A MATERNIDADE, ALÉM DOS PROFISSIONAIS COMUMENTE NECESSÁRIOS, MANTENHA A PRESENÇA DE UM NEONATOLOGISTA, POR OCASIÃO DO PARTO.

28

O PACIENTE TEM DIREITO DE EXIGIR QUE A MATERNIDADE REALIZE O "TESTE DO PEZINHO"
PARA DETECTAR A FENILCETONÚRIA NOS RECÉM NASCIDOS.

29

O PACIENTE TEM DIREITO À INDENIZAÇÃO PECUNIÁRIA NO CASO DE QUALQUER COMPLICAÇÃO EM SUAS CONDIÇÕES DE SAÚDE MOTIVADAS POR IMPRUDÊNCIA, NEGLIGÊNCIA OU IMPERÍCIA DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE.

30

O PACIENTE TEM DIREITO À ASSISTÊNCIA ADEQUADA, MESMO EM PERÍODOS FESTIVOS, FERIADOS OU DURANTE GREVES PROFISSIONAIS.

31

O PACIENTE TEM DIREITO DE RECEBER OU RECUSAR ASSISTÊNCIA MORAL, PSICOLÓGICA, SOCIAL E RELIGIOSA.

32

O PACIENTE TEM DIREITO A UMA MORTE DIGNA E SERENA, PODENDO OPTAR ELE PRÓPRIO (DESDE QUE LÚCIDO), A FAMÍLIA OU RESPONSÁVEL, POR LOCAL OU ACOMPANHAMENTO E AINDA SE QUER OU NÃO O USO DE TRATAMENTOS DOLOROSOS E EXTRAORDINÁRIOS PARA PROLONGAR A VIDA.

33

O PACIENTE TEM DIREITO À DIGNIDADE E RESPEITO MESMO APÓS A MORTE. OS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS DEVEM SER AVISADOS IMEDIATAMENTE APÓS O ÓBITO.

34

O PACIENTE TEM O DIREITO DE NÃO TER NENHUM ÓRGÃO RETIRADO DE SEU CORPO SEM SUA PRÉVIA APROVAÇÃO.

35

O PACIENTE TEM DIREITO A ÓRGÃO JURÍDICO DE DIREITO ESPECÍFICO DA SAÚDE, SEM ÔNUS E DE FÁCIL ACESSO.

ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Acessibilidade e inclusão são alguns dos princípios que regem a cultura do IMED. A deficiência é apenas uma dentre as várias caracteristicas dos seres humanos e deve ser respeitada por todos os profissionais.

Portanto, em hipotese alguma, utilize termos obsoletos e inadequados, tais como "portadores de necessidades especiais", "portadores de deficiência", "mudo", "cego", "surdo", "criança excepcional", entre outros.

No momento do atendimento, antes

de oferecer auxílio pergunte "O(a) Sr(a) precisa de ajuda?"; "Como posso ajudar?" e siga as orientações da própria pessoa ao apoiar a locomoção e/ ou identificação de caminhos e informações. Além disso, siga as seguintes instruções:

Pessoa com **DEFICIÊNCIA FÍSICA:** não toque ou movimente as pessoas sem permissão; se for um usuário de cadeira de rodas garanta que está acomodado em sua frente enquanto se comunicam; caso seja necessário conduzi-lo opte pelo caminho com menos obstáculos; se houver rampas avise, veja como prefere descer e, na dúvida, desça-o de costas; jamais deixe a pessoa esperando sem informá-la onde ela está e quanto tempo levará até que mude de local ou que esteja liberada.

Pessoa com **DEFICIÊNCIA AUDITIVA:** posicione-se em frente à pessoa e pergunte como ele prefere ser atendida; se não falar libras e houver alguém que fale, busque ajuda; não coloque as mãos na boca enquanto fala, deixe a visão do

seu rosto e suas expressões livres; se a pessoa estiver acompanhada olhe para ela e seu acompanhante enquanto se comunica; não grite ou fale mais alto que o habitual; se não tiver alternativas, escreva.

Pessoa com **DEFICIÊNCIA INTELECTUAL:** não subestime a inteligência das pessoas, apenas fale de forma mais simples e certifique-se de que ela entendeu; tenha paciência e dê instruções passo a passo. Pessoa com deficiência visual: se ela precisar de ajuda para se locomover coloque sua mão sobre o ombro dela, vá na frente e informe sobre todos os tipos de obstáculos ao longo do caminho; ofereça-se para ler caso ela precise de ajuda para identificar alguma informação importante; no caso de documentos legais, sempre peça que uma pessoa da família faça a leitura e intermediação; descreva todas as suas atitudes para que a pessoa não imagine que está sozinha ou que não está recebendo a atenção adequada.

Atendimento a **IDOSOS**: tenha paciência ao explicar os procedimentos de atendimento; caso perceba que ele tem dificuldade com ferramentas de tecnologia, locomoção, leitura ou entendimento, ofereça ajuda; seja gentil.

GLOSSÁRIO

STAKEHOLDER: são todos os públicos e indivíduos que se relacionam e se constituem em "partes interessadas" nas ações e opiniões sobre a instituição, que afetam
ou são afetados em algum momento por ela. Exemplo: paciente, acompanhante, colaboradores, cooperados, conselheiros, fornecedores, SECRETARIA DA SAÚDE, sociedade, entre outros.

RESOLUTIVIDADE: capacidade de resolver e/ou finalizar um processo ou solicitação sem prejudicar a qualidade e eficácia presente e futura, aumentando a satisfação dos stakeholders.

CONTEÚDO DESENVOLVIDO POR DIAGNOSE

METODOLOGIA DESENVOLVIDA POR DEEP TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

IMED
INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

CUIDANDO COM RESPEITO