

Número de protocolo: 76  
Eixo Temático: Gestão em Saúde

# Certificação de Compromisso com a Humanização na Saúde

Izabel Cristina Rios • Pedro Afonso Braz de Resende

Palavras-chave: humanização, avaliação, cultura

## Introdução

A humanização na saúde constitui um conjunto de princípios, conceitos e métodos que visam a aprimorar a assistência e a gestão nos serviços de saúde. São exemplos de práticas de humanização: cuidado centrado no paciente, gestão participativa, interprofissionalidade. O desenvolvimento da humanização como cultura institucional requer estratégias de avaliação, assim como investimentos bem direcionados para sua sustentação. Com o objetivo de subsidiar estratégias corporativas de humanização, criou-se um modelo de avaliação e certificação das práticas de humanização nos serviços por meio de selos de reconhecimento público.

## Método

O modelo baseia-se na realização de estudos mistos (quantitativo e qualitativo) de investigação da situação de humanização dos serviços e sua classificação em estágios de desenvolvimento na cultura institucional. O conjunto de técnicas e instrumentos de avaliação da cultura de humanização pode ser observado no quadro 1. Após a análise dos dados, dispõe-se de uma régua de classificação para a determinação do selo atribuível (figura 1). Os elementos adotados para a classificação que sustentam a certificação da humanização podem ser observados no quadro 2.

Para a testagem e validação do modelo, realizou-se um projeto piloto em um hospital público de grande porte de São Paulo.

### Quadro 1: Conjunto de técnicas e instrumentos da metodologia de avaliação

- Exame documental
- Visita técnica ao serviço de saúde para observação direta
- Questionários de avaliação da humanização na perspectiva de colaboradores, do profissional responsável pela humanização, de gestores e da alta direção em formato eletrônico
- Questionários de avaliação da humanização e da experiência de pacientes e acompanhantes em formato eletrônico.

## Referências

- Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Brasília: ONA. 2014

## Resultados

Realizou-se 147 entrevistas com pacientes, acompanhantes, colaboradores e gestores do hospital, 32 horas de observação direta e análise de 28 documentos comprobatórios dos requisitos verificados. A validação de face dos instrumentos de pesquisa foi feita por 12 revisores experientes em humanização. Para validação de conteúdo dos questionários mensurou-se o alfa de Cronbach, que mostrou consistência interna boa ou excelente em todos. A validação qualitativa de resultado foi feita por 02 revisores com profundo conhecimento da realidade local do hospital. O modelo de avaliação mostrou-se efetivo para o diagnóstico situacional da cultura institucional de humanização e a certificação por meio de selos uma forma de representação desses achados com forte potencial mobilizador para o seu desenvolvimento no serviço.

Figura 1 - Régua de classificação de estágio de desenvolvimento da cultura de humanização.

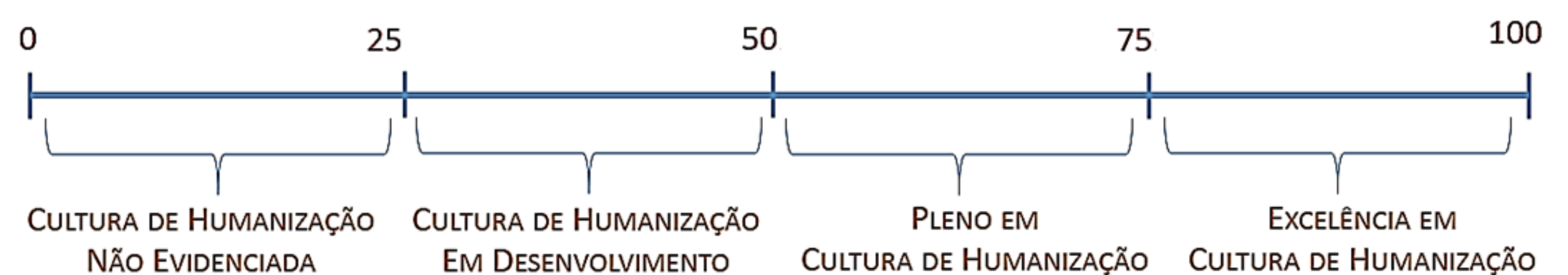


Figura 2 – Selos de reconhecimento público do Programa de Certificação de Compromisso com a Humanização na Saúde.



Quadro 2: Selos do Programa de Certificação de Compromisso com a Humanização.

Produto Principal	Requisitos	Dimensões de Compromisso	Processo	Recomendações
<b>Selo Destaque em Humanização</b>	Quadro básico comprovado Avaliação do paciente	1. Valores e ações de humanização 2. Experiência do paciente em humanização	Verificação documental dos itens obrigatórios. Realização de pesquisa online.	. Espaço na plataforma de compromisso com a humanização (livre acesso) . Avaliação do paciente Optativos: - Consultoria; - Cursos (Baseados no diagnóstico)
<b>Selo Excelência em Humanização</b>	Avaliação da cultura de humanização	1. Valores e ações de humanização 2. Experiência do paciente em humanização 3. Perspectiva dos colaboradores 4. Perspectiva dos gestores 5. Cultura da humanização comprovada	Avaliação da cultura de humanização por meio de pesquisas online e visita técnica	. Espaço na plataforma de compromisso com a humanização (livre acesso) . Avaliação do paciente . Avaliação do colaborador . Avaliação dos gestores . Diagnóstico da cultura de humanização . Relatórios das análises quanti-quali da humanização . Relatório da jornada do paciente Optativos: - Consultoria; - Cursos (Baseados no diagnóstico)
<b>Selo Referência em Humanização</b>	Avaliação da cultura de humanização Jornada do paciente	1. Valores e ações de humanização 2. Experiência do paciente em humanização 3. Perspectiva dos colaboradores 4. Perspectiva dos gestores 5. Cultura da humanização comprovada 6. Jornada do paciente	Avaliação da cultura de humanização por meio de pesquisas online, pesquisas presenciais, visita técnica Estudo da jornada do paciente	. Espaço na plataforma de compromisso com a humanização (livre acesso) . Avaliação do paciente . Avaliação do colaborador . Avaliação dos gestores . Diagnóstico da cultura de humanização . Relatórios das análises quanti-quali da humanização . Relatório da jornada do paciente Optativos: - Consultoria; - Cursos (Baseados no diagnóstico)