

32º CONSELHO CONSULTIVO DO MINSA

13 - 15 Junho 2024
Luanda

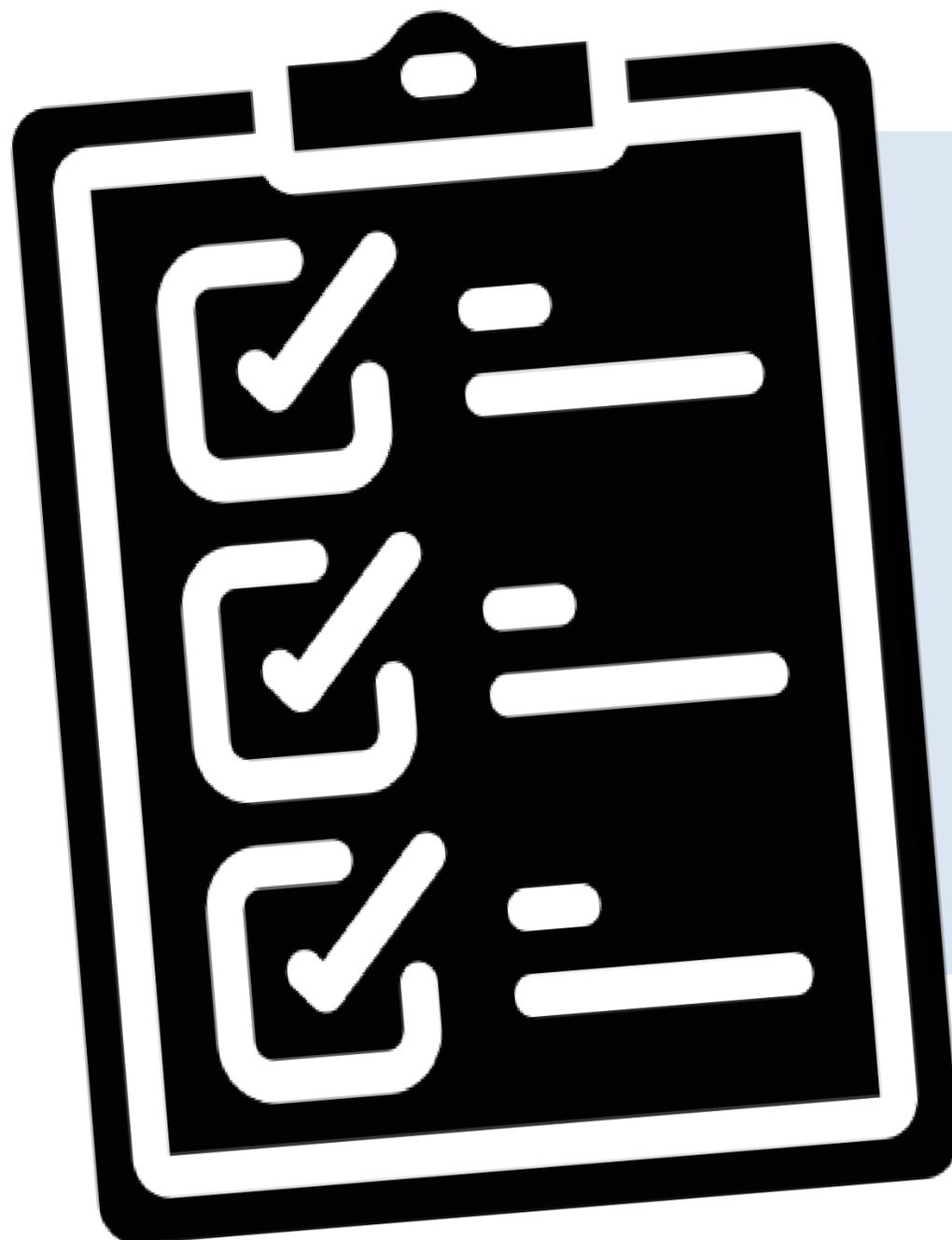


INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO PARA O UTENTE NO ÂMBITO DA HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE

Dra. Djamila Cavaleiro Príncipe

- 1. Introdução**
- 2. Evolução Histórica dos Serviço de Humanização na Saúde**
- 3. Estratégias para Promover a Humanização no Sector da Saúde**
- 4. Reflexão sobre o funcionamento do Gabinete do Utente**
- 5. Instrumentos de Avaliação para o Utente no âmbito da Humanização em Saúde**
- 6. Olhar sobre o Feedback: Desafios e Perspectivas**

Objetivos



- ✓ **Promover o uso dos instrumentos de avaliação dos utentes para efeitos de humanização em saúde**
- ✓ **Divulgar mecanismos de partilha de dados e informações sobre humanização em saúde com o Gabinete de Ética e Humanização/MINSA**

1. Introdução



A humanização no sector da saúde é um desafio constante que exige esforço conjunto de diferentes actores, como:

PROFISSIONAIS



GESTORES



INSTITUIÇÕES



GOVERNOS



PARCEIROS



SOCIEDADE



Cont...



O Gabinete de Ética e Humanização como parte dos actores, encarrega-se pela promoção e implementação do programa de humanização, da assistência e de cuidados de saúde, bem como a boa gestão dos Gabinetes dos Utentes do Sistema Nacional de Saúde.

Os instrumentos de avaliação para o utente são fundamentais para mensurar a qualidade do atendimento oferecido pelos sistema nacional de saúde.

Vale lembrar que a gestão dos instrumentos de avaliação é responsabilidade do Gabinete do Utente.

2. Evolução dos Serviços de Humanização no sector da saúde



2010

- Aprovada a Política Nacional de Saúde (PNS).

2014

- Programa Nacional de Humanização da Assistência na Saúde.

2018

- Gabinete de Ética e Humanização.
- Instituído pelo Estatuto Orgânico do Ministério da Saúde, através do Decreto Presidencial n.º 21/18 de 30 de Janeiro.



3. Estratégias para Promover a Humanização no Sector da Saúde



**Investir na
Formação e no
Treinamento dos
Profissionais**

**Melhorar as
Condições de
Trabalho**



**Humanizar
a Estrutura
Física**

**Incentivar a
Participação
do Paciente**



**Promover a
Integração entre
os Serviços.**

4. Reflexão sobre o funcionamento do GU



O Gabinete do utente é um órgão/serviço de apoio à gestão hospitalar.

Cont. O Gabinete do Utente – *espaço/serviço*



diálogo



mediação



participação

agentes activos e passivos, detentores de direitos e deveres nos serviços de saúde.

Cont... Perfil dos profissionais do GU



- **Psicólogos**
- **Enfermeiros**
- **Assistente Social**
- **Sociólogos**
- **Técnicos Administrativos**



Unidades
SANITÁRIAS
1030/3341



Gabinetes do
UTENTES
240



Profissionais
960



Instrumentos de Avaliação ao Utente



Fichas de reclamações

Chamadas telefónicas

Diálogo

Livro de reclamações



Cont... Remessa de Dados e Informações



QUEM
QUANDO
COMO
ONDE



Unidades Centrais



Unidades Provinciais

5. Remessa de Dados e Informações



QUEM DEVE?

Unidades Centrais



Unidades Provinciais

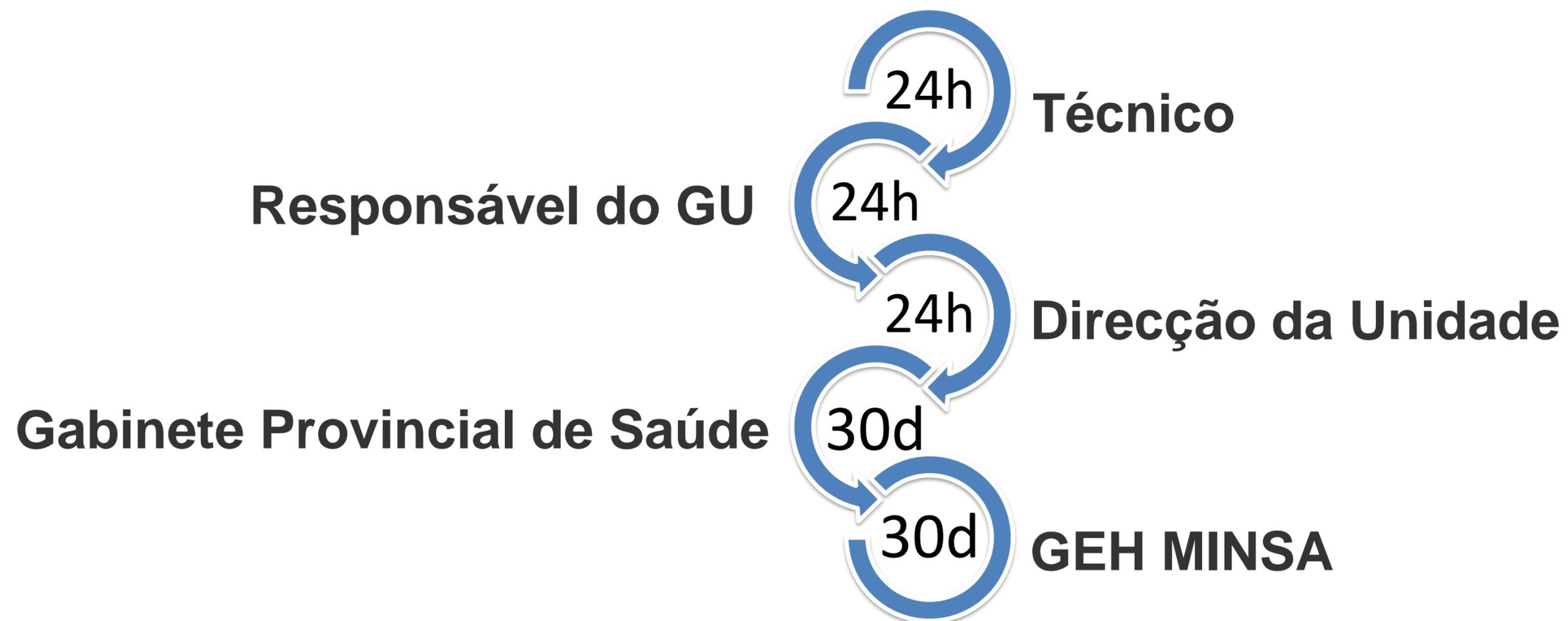
Técnico
Responsável do GU
Direcção da Unidade
GEH MINSA

Técnico
Responsável do GU
Direcção da Unidade
Gabinete Provincial de Saúde
GEH MINSA

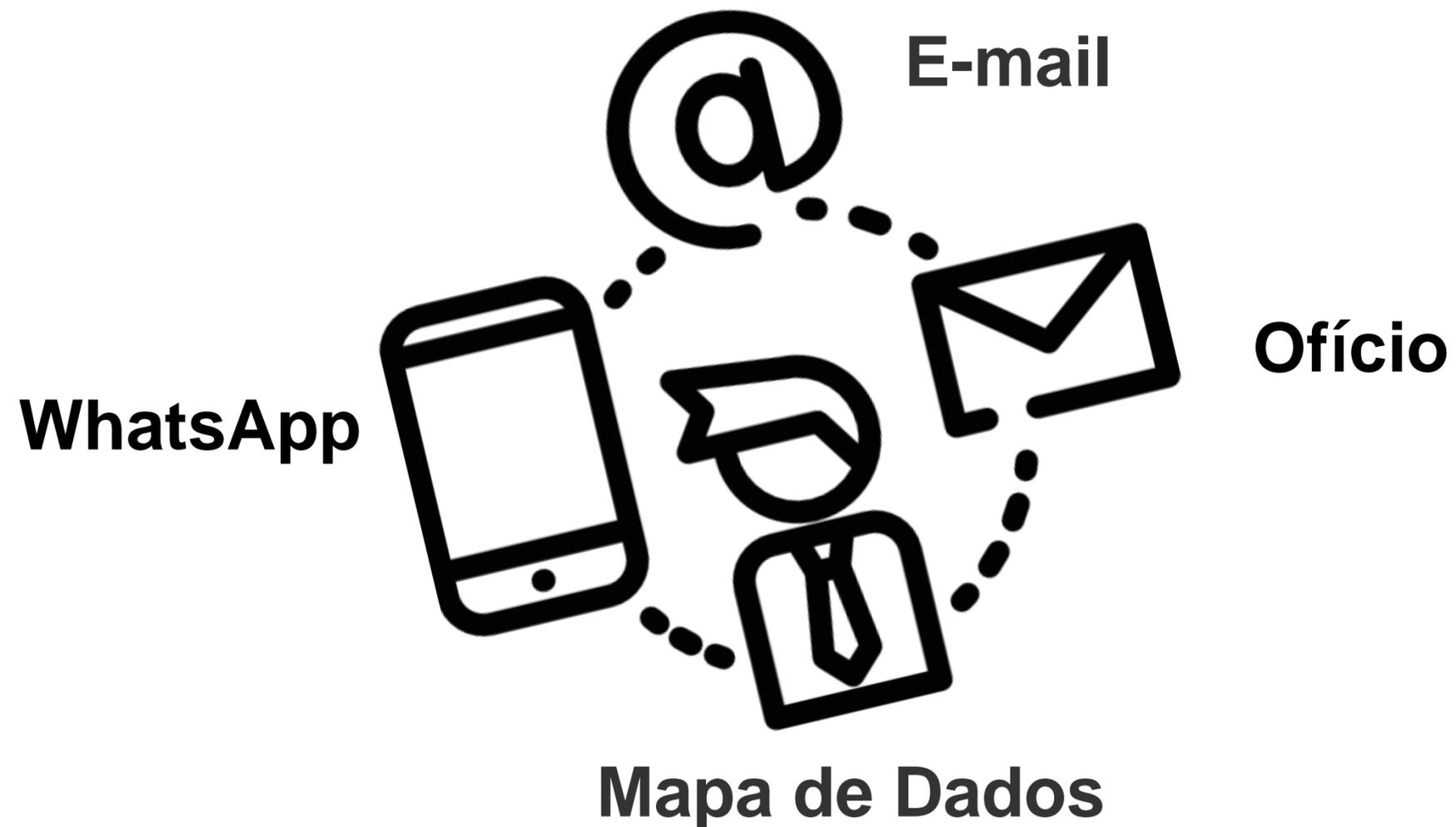
Cont... Remessa de Dados e Informações



QUANDO  ?



ONDE DEVE?



6. Olhar Sobre o Feedback



Desafios Perspetivas

*"Humanize a humanidade,
somos um breve momento."*



djamilaprincipe.minsa@gmail.com